



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte
Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Tiglla Ruiz, Fany Edith (orcid.org/0000-0002-5623-2666)

ASESORES:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ
2024**

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido mi mayor inspiración en este camino académico, a mis seres queridos quienes han estado a mi lado brindándome aliento y motivación; que este logro sea un tributo a su confianza en mí y un reflejo de mi gratitud eterna.

Fany

AGRADECIMIENTO

A mi asesor académico, profesores, estudiantes, por su guía, conocimientos, recursos y colaboración que fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. También quiero expresar mi profunda gratitud a mi familia y amigos cercanos por su amor y apoyo incondicional. Este logro no hubiera sido posible sin cada una de estas personas, y les estoy eternamente agradecida. ¡Gracias por ser parte de esta importante etapa en mi vida académica!

La autora.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto – 2023.", cuyo autor es TIGLLA RUIZ FANY EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01-2024 12:10:20
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 23:09:52

Código documento Trilce: TRI - 0714423





ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TIGLLA RUIZ FANY EDITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto – 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FANY EDITH TIGLLA RUIZ DNI: 70294131 ORCID: 0000-0002-5623-2666	Firmado electrónicamente por: FTIGLLA el 01-01-2024 21:11:07

Código documento Trilce: TRI - 0714419



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	07
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez del Instrumento.....	25
Tabla 2 Validez de los instrumentos	26
Tabla 3 Rango de correlación	27
Tabla 4 Nivel de Transformación digital de la CSJSM.	30
Tabla 5 Nivel de satisfacción del usuario de la CSJSM	31
Tabla 6 Prueba de normalidad	32
Tabla 7 Relación entre las dimensiones de Transformación digital y Satisfacción del usuario.	33
Tabla 8 Relación entre Transformación digital y satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto – 2023.	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estimación de R^2 para medir la influencia de transformación digital en la satisfacción del usuario.....	35
--	----

RESUMEN

El presente estudio propuso como objetivo general, determinar la relación entre la transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto – 2023. La investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental, transversal, descriptivo - correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 153 usuarios de la Corte Superior de Justicia San Martín (CSJSM), sede Tarapoto; se utilizó la técnica de la encuesta, preparándose dos cuestionarios como instrumentos, validados por 5 expertos. Los resultados determinaron que la transformación digital presenta un nivel alto según el 56 % de encuestados y en cuanto a la satisfacción del usuario según el 47 % presenta un nivel medio; la relación entre dimensiones de transformación digital y satisfacción del usuario, es una relación directa positiva moderada. Como conclusión principal se tiene que, se confirma una correlación significativa entre la transformación digital y la satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto – 2023, con una correlación media de 0.491.

Palabras clave: Transformación digital, talento digital, gobierno digital y confianza digital.

ABSTRACT

The present study proposed as a general objective to determine the relationship between digital transformation and user satisfaction in the Superior Court of Justice of San Martín, Tarapoto headquarters - 2023. The research was basic and non-experimental, transversal, descriptive - correlational in design, whose sample was made up of 153 users of the San Martín Superior Court of Justice (CSJSM), Tarapoto headquarters; The survey technique was used, preparing two questionnaires as instruments, validated by 5 experts. The results determined that digital transformation presents a high level according to 56% of respondents and in terms of user satisfaction, according to 47%, it presents a medium level; The relationship between dimensions of digital transformation and user satisfaction is a moderate positive direct relationship. The main conclusion is that a significant correlation is confirmed between digital transformation and user satisfaction in the CSJSM of San Martín, Tarapoto headquarters - 2023, with an average correlation of 0.491.

Keywords: Digital transformation, digital talent, digital government and digital trust.

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología, ha transformando cada vez más en la forma que, las personas habitan, trabajan o se comunican, y el sector público se encuentra inmerso en esta evolución; para el Department of Economic and Social Affairs United Nations (2022), mediante el gobierno digital (GD), la administración de las instituciones públicas de todo el mundo está en constante transformación, tanto en su estructura como la dinámica entre el gobierno y al ciudadano que sirve. Las organizaciones buscan mejorar su competitividad y eficiencia mediante la implementación de tecnología digital en sus procesos de negocios fundamentales, con el objetivo de evolucionar hacia empresas digitales, la globalización, impulsada por Internet, ha reducido significativamente los costos asociados con la fabricación, adquisición y venta de bienes a nivel mundial (Laudon & Laudon, 2016).

En el ámbito mundial, con la finalidad de desarrollar una eficiente administración pública, que rinda cuentas y enfocada en resultados al ciudadano, los gobiernos han creado estrategias a nivel nacional para modernizar la administración pública a través de políticas, pues, una de las finalidades del estado, es garantizar el bienestar general al ciudadano, brindando los servicios básicos, y mediante la ley marco de modernización de la gestión del estado (2002), el estado no solo busca brindar los servicios al ciudadano, sino lograr en él una satisfacción. Es así que el estado está al servicio del ciudadano, el cual es considerado como un usuario, la mejora de la gestión, para entregar un servicio de calidad a la ciudadanía es la razón de ser y el principio de un estado eficiente y eficaz, que busca la satisfacción del interés general. En consecuencia, es necesario la implementación de un gobierno electrónico y digital, a fin que el ciudadano pueda contar con el acceso a la información, logrando un gobierno efectivo, transparente y eficiente al servicio de la comunidad (Quispe, 2022).

Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID,2022) considera que, la transformación digital tiene el objeto de reformar la calidad de servicio (QoS) al público asegurando la satisfacción de sus demandas, necesidades

y expectativas del usuario, es una obligación del estado y debe ser un asunto de preocupación, de cada una de las instituciones públicas del estado. La transformación digital es una tendencia, que requiere de cambios en ambos ámbitos, ya sea en empresas privadas y en instituciones gubernamentales, en el sector privado el adaptarse rápidamente a esta transformación, les permite mantenerse en el mercado competitivo mundial y en el sector público la transformación digital del gobierno, permite un estado más eficiente en sus procesos y propósito, es así que ha permitido y demostrado la capacidad de transformar la manera en que cada persona interactúa con los servicios que brinda el gobierno, brindando un mejor servicio a la ciudadanía. Sin embargo, si bien la transformación digital, ha permitido mejoras aún falta aprender a reconocerlas y abordarlas adecuadamente, para maximizar sus beneficios y minimizar riesgos con esta transformación.

En la misma línea, el BID (2022), con el objetivo de brindar una herramienta de apoyo al sector público de América Latina, respecto a promover la digitalización con un enfoque dirigido a crear capacidad institucional, para brindar un mejor servicio a las necesidades de los ciudadanos y el sector privado, implementó la guía de transformación digital de gobierno, esta guía está enfocada en que, la transformación digital de un gobierno, brinde un servicio mejorado a la población y esté centrado en el usuario. En América Latina, diversos países están comprometidos con el desarrollo de GD, que a pesar que en los últimos años existieron múltiples crisis, estos países se han mantenido firme en su compromiso, de búsqueda en estrategias de un GD, países como Costa Rica, Chile y Uruguay, fueron considerados como los más avanzados con respecto a GD en los últimos dos años; sin embargo, como se observa en el ámbito internacional y a nivel de Latinoamérica, aún queda mucho por hacer respecto a los gobiernos digitales y los servicios de calidad (Cubo et al., 2022).

Igualmente, a nivel de América Latina según Trujillo et al. (2022) la transformación digital global ha estado en constante evolución, con diferentes ritmos en distintos continentes, regiones y países. Sin embargo, desde 2019,

se ha observado una urgencia creciente por adoptar y utilizar la digitalización, impulsada en gran medida por las circunstancias, dadas por la pandemia de COVID-19. Las investigaciones sobre la digitalización en América Latina han mostrado una preferencia hacia tres áreas principales: educación, las empresas y personas. Para estas áreas, la digitalización ofrece la oportunidad de un desarrollo y crecimiento. No obstante, también presenta desafíos, ya que las circunstancias y elementos del contexto pueden imponer barreras o limitaciones, que deben superarse para avanzar.

De igual forma, en el Perú esta realidad no es ajena al país, razón por la cual, el legislativo aprobó el D. L. N° 1412 Ley de GD (2018) del Estado Peruano, con el objetivo de perfeccionar la prestación y acceso a los distintos productos digitales por parte de las instituciones del gobierno, en los 3 niveles, generando valor público e impacto en el ciudadano y población en general. Posteriormente para promover y fomentar la transformación digital en las instituciones públicas, privadas y sociedad en general, se crea el D. U. N°006-2020 (2020), donde se crea el sistema nacional de transformación digital y su reglamento. EL gobierno y TD de la administración pública, contribuyen en la mejora la experiencia y relación que existe, entre el ciudadano y el estado generando confianza en el medio digital, en conjunto esto favorece en el cumplimiento, de sus objetivos estratégicos institucionales y nacionales, sin embargo, en el país, en la gran mayoría de instituciones, aun no se ha logrado una debida implementación del plan de transformación digital, observándose carencias tecnológicas, deficiencias en el servicios del Internet, entre otros, además de la falta de capacitación a los servidores públicos y usuarios.

En la actualidad, el BID (2023), aprobó un préstamo de US\$50 millones para Perú con el propósito de mejorar y extender la disponibilidad, para acceder a la gestión del gobierno y transformación digital, el programa se centra en promover la ciudadanía digital inclusiva, especialmente entre mujeres y poblaciones vulnerables; el objetivo principal es que los ciudadanos peruanos puedan utilizar tecnologías de la información para acceder a servicios digitales seguros, lo que reducirá los costos y la complejidad de los trámites

administrativos. A pesar de los avances previos en la transformación digital, Perú todavía enfrenta desafíos, como largos tiempos de trámite y múltiples interacciones, para completar procesos administrativos. El proyecto aprobado por el BID, busca fortalecer el acceso equitativo a servicios digitales, mejorar la eficiencia del gobierno en el uso de tecnologías, y aumentar la seguridad digital. Se enfocará en ofrecer trámites en línea, servicios de manera segura y accesible, incluir información en quechua y para personas con discapacidad, y establecer plataformas digitales nacionales para la identidad, el talento y la economía digitales.

Del mismo modo, en la región San Martín, la CSJSM, ha implementado diversos servicios digitales, con la finalidad de lograr en el usuario la satisfacción de sus necesidades respecto a la atención de sus procesos; entre estos servicios tenemos el sistema de consultas de expedientes por la página web, sistema de notificaciones electrónicas (SINOE), sistema de remate electrónico, control biométrico, depósitos judiciales electrónicos, registro de deudores alimentarios morosos, chatbot, demanda de alimentos web, intranet y otros. Todo esto, enfocado en cambiar la manera tradicional de trabajar y minimizar tiempo y recursos, estas plataformas y mecanismos incide en el cumplimiento de su función jurisdiccional de una forma moderna y ágil, siendo esto una aspiración que aún no se ha logrado en su totalidad. De acuerdo a esta realidad problemática descrita, se optó por llevar a cabo la investigación, durante la cual se formuló como problema principal: ¿Cuál es la relación entre transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023?; asimismo se planteó como problemas específicos, i) ¿Cuál es el nivel de transformación digital en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023?; ii) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023?; iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023?

Esta investigación tiene como Justificación por **conveniencia**, a la CSJSM sede Tarapoto, proporcionó indicadores que pueden influenciar en la toma de

decisiones para facilitar con la implementación de métodos o estrategias para el mejoramiento en la atención al usuario y satisfacer su consulta. Además, por su **Relevancia social**, se orientó a mejorar el servicio de transformación digital con una atención adecuada a los usuarios, brindando un servicio más eficiente, accesible y amigable proyectando una imagen moderna y confiable de la CSJSM, sede Tarapoto. Por su **Valor teórico**, la investigación permitió ampliar los conocimientos existentes sobre el nivel de satisfacción del usuario en la CSJSM-2023. En cuanto a la **Implicancia práctica**, los resultados identificados permitieron a los representantes de la CSJSM, sede Tarapoto, tomar en cuenta las recomendaciones y desarrollar estrategias y actividades para un mejor servicio de transformación digital, además se proporcionaron opciones de resolución con el fin de reducir las deficiencias identificadas. Finalmente, en cuanto a su **utilidad metodológica**, para la recaudación de datos se manejó la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios como instrumentos, estos cuestionarios se consideran de gran importancia, ya que pueden servir como antecedente o base para futuras investigaciones.

De igual forma, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023; asimismo, como objetivos específicos: i) Identificar el nivel de transformación digital en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023; ii) Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023; iii) Definir la relación entre las dimensiones de transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023; de igual forma, se planteó, como hipótesis general: H_i : Existe relación positiva entre la transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023; asimismo, como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de transformación digital en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023, es alto; H_2 : El nivel de satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023, es alto; H_3 : Existe relación positiva alta, entre las dimensiones de transformación digital

y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se sustentó, en estudios de diferentes autores, en el ámbito internacional tenemos a Macías et al. (2022), Aliaga (2022) y Bozintan et al. (2021), concluyeron que, la transformación digital (TD) expresa evolución ya que tiene un impacto en la sociedad y en su economía, en estos tiempos de cambios tecnológicos es válido implementar estrategias digitales en la administración de las instituciones públicas y privadas, para asegurar una buena capacidad de gestión y su permanencia en el mercado; asimismo, un elemento clave para garantizar esta permanencia, es logrando la satisfacción del usuario, brindando una QoS con los diferentes instrumentos y herramientas, que nos brinda la TD. Por lo tanto, se puede decir que una adecuada implementación de TD en una organización donde un recurso predominante es el tiempo, el cual se simplifica con el uso de la tecnología, automatizando algunas actividades, permite mejorar el servicio brindado a los usuarios y lograr los objetivos en periodos más cortos.

Asimismo, Djamaludin et al. (2023) y Suryanto et al. (2023) revelan una conexión positiva y relevante entre la manera de ser percibidos por los usuarios, sobre los sistemas electrónicos, los usuarios del sistema de tribunales electrónicos, según estos estudios, lo valoran como eficaz, fácil de usar, confiable, seguro y satisfactorio, esto se refleja en una mejora evidente en la eficiencia del proceso judicial gracias al uso de este sistema. Asimismo, en el contexto médico, se observa que los médicos muestran una satisfacción general, hacia los sistemas electrónicos, considerándolos herramientas útiles y fáciles de manejar, apoyando así investigaciones anteriores, se destaca que, debido al amplio uso del sistema de recetas electrónicas entre los médicos, estos tienen un nivel notable, de familiaridad con su funcionamiento, en contraste con los sistemas de historia clínica electrónica, que han sido recientemente implementados o aún no aplicados. Se puede decir que, los sistemas electrónicos mejoran la eficiencia y el nivel de satisfacción la persona que hace uso de ellas, en el sector público en distintos ámbitos tanto judicial como médico, con una planificación cuidadosa e implementación gradual, garantizando que los sistemas sean fáciles de usar y confiables.

Por otra parte, en el ámbito nacional se citó a Zamora (2021), Zapata (2023) y Reyes (2022), quienes concluyeron que, la ejecución de la TD mejora la atención en los servicios públicos, ya que con sus herramientas digitales y tecnológicas, permiten brindar un mejor servicio de manera rápida y oportuna, garantizando que la experiencia del usuario (Ux) sea la óptima, sin embargo es necesario el impulso político del gobierno en sus 3 niveles y en todos los poderes del estado que, permita fortalecer este rumbo hacia el desarrollo digital con equidad, para ello es necesario seguir implementando y actualizando las herramientas digitales ya que, deben ajustarse conforme a los requerimientos tanto de entidades públicas como privadas. Asimismo, una de las dimensiones que predomina en la TD es la seguridad digital, que permite una comunicación más rápida y a la vez asegura la información recopilada. Por último, se puede decir que la TD en los servicios públicos debe estar orientada a mejorar la Ux, no solo en términos de eficiencia y acceso, sino también en términos de QoS y satisfacción.

Otras investigaciones relacionada con el presente estudio, es el elaborado por Trujillo et al. (2022) y Medina et al. (2022), comprobaron que, existe correlación fuerte entre la TD y el éxito empresarial en el sector manufacturero, los líderes empresariales ven la digitalización como un componente crucial de su estrategia de negocio vinculada a mejoras en la gestión y rentabilidad; la planificación estratégica ya no es una opción sino una necesidad esencial, para adaptarse a la tecnología como parte integral de la sociedad productiva. De igual modo, las empresas actuales y futuras necesitan especialistas en tecnologías salientes, ya que esto permite la creación de productos nuevos y reveladores para la industria, la innovación es necesaria involucrando el diseño de nuevos productos, y los instrumentos digitales son útiles para entender las preferencias del usuario. Con lo expuesto por Trujillo y medina se colige que la TD es una oportunidad para que las empresas manufactureras peruanas mejoren su rendimiento y competitividad, considerando los riesgos ligados con la seguridad de la información es esencial antes de introducir tecnologías digitales con el propósito de gestión.

Asimismo, en el espacio local, se citó a Díaz (2022) y Gómez (2022), los cuales concluyeron que, existe una relación positivamente alta entre el e-gobierno y la satisfacción del usuario, es decir, la satisfacción del usuario se encuentra influenciado por los servicios digitales brindados, estos servicios permiten medir la capacidad de gestión institucional, reflejada en una mejor atención al usuario, sin embargo a pesar de las mejoras tecnológicas existen deficiencias, por la falta de las actualizaciones de información y la demora en la atención de sus trámites, esto ha incidido en la experiencia que tiene el usuario demostrando un descontento con el servicio, la falta de orientación para el uso de las diferentes herramientas digitales, que permita una interacción rápida y efectiva, siendo este una etapa de adaptabilidad al cambio para algunos usuarios.

Además, el estudio se basó en varias teorías pertinentes por cada una de las variables, centrándose específicamente en la variable TD, en primera instancia se tiene, a la teoría de difusión de las innovaciones, en palabras de Everett (1971) el cual se centra en cómo se adoptan, propagan y difunden nuevas ideas o innovaciones, incluida la tecnología digital en una sociedad o comunidad, proporcionando una comprensión de como las personas y las organizaciones, adoptan nuevas tecnologías; se identificó cinco grupos de personas: pioneros, adoptantes iniciales, mayoría inicial, mayoría tardía y rezagados. Estas categorías representan diferentes segmentos de la población, que adoptan una innovación en momentos distintos. La teoría también destaca factores claves que tienen un impacto en el proceso de aceptación o incorporación, como la ventaja relativa de la innovación, la compatibilidad con valores existentes, la complejidad, la posibilidad de experimentación y la observabilidad de los resultados. En resumen, esta teoría ofrece un marco para comprender cómo las innovaciones se propagan a través de la sociedad y cómo los adoptantes juegan un papel crucial en este proceso.

Simultáneamente, se tuvo en cuenta, en relación con la variable TD, la teoría de la adopción tecnológica de Davis como citó Hoyos & Henao (2022), la cual

explora el cómo y por qué las organizaciones y personas adoptan y utilizan las nuevas tecnologías, dentro del proceso de aceptación el autor menciona cuatro elementos que son, la utilidad y facilidad de uso percibida, intención del comportamiento y la actitud; cuando una persona considera que la tecnología, está mejorando su trabajo con mayor facilidad este influye en la intención de su uso y a su vez anteceden en la actitud, esta teoría ha permitido evaluar en diferentes investigaciones la aceptación de tecnologías, aplicaciones móviles, software y dispositivos tecnológicos y aplicable en diferentes contextos sociales como la QoS, satisfacción y la experiencia previa. En síntesis, esta teoría de la adopción tecnológica se centra en, cómo una persona percibe la utilización y el uso fácil de la tecnología, lo que ayuda a entender si la persona la adoptará o rechazará.

De igual forma, en relación a los conceptos de la primera variable la TD, tenemos al autor Vial (2019), quien nos señala que, es un proceso que tiene el objetivo de, causar cambios significativos en una entidad o institución, a través de combinaciones tecnológicas de computación, comunicación y conectividad lo que permite nuevas formas de colaboración entre redes distribuidas de actores diversificados. Asimismo, Mergel et al. (2019), definen la TD como un enfoque organizacional integral, a diferencia del gobierno electrónico, que tiene un estado final, la TD se definiría como un proceso continuo es decir no tiene un estado final que se tiene que ajustar frecuentemente sus servicios, artículos y procedimientos, los cuales son afectados por factores externos, como la adopción de tecnologías innovadoras; con respecto de su aplicación en la administración pública, mejora las relaciones con el usuario logrando una mayor satisfacción de la población.

Asimismo, en el Perú para la definición los proyectos y estrategias de las instituciones públicas se estableció la formulación de la política y estrategia nacional de TD, la cual fue aprobada el 28 de Julio del 2023 con D. S. N° 085-2023-PCM (2023), con la finalidad de asegurar que las personas puedan hacer uso plenamente de sus derechos en el ambiente digital y promover la

inclusión digital, esto se logra mejorando la administración pública basada en los principios de eficiencia, economía, eficacia y transparencia mediante el uso efectivo de las TIC, con esto se espera aumentar la participación ciudadana en el espacio digital, esta política será implementada por las instituciones gubernamentales en su PEI y POI, siguiendo las directrices, servicios y actividades operativas definidas en la política ya mencionada, este instrumento será implementado medianamente en todas las regiones, existiendo todavía falencias sobre todo en la renovación de tecnologías de última generación y un servicio de internet de calidad.

En la Plataforma digital única del Estado Peruano (2023), define la TD como un proceso de transformación cultural, constante y estratégica, que se justifica en la frecuente utilización de tecnologías digitales, análisis de datos y sistematización, encaminado a generar efectos de valor para las personas, sociales y económicos. Por otro lado, en cuanto a la TD para Cordeiro (2022) representante del BID (2022), menciona que el concepto de GD no es solo la implementación de herramientas tecnológicas; adicional se necesita un cambio de métodos, procesos, cultura corporativa y modelo organizativo para lograr el máximo provecho de las TIC para un servicio eficiente de las instituciones, y brindar un mejor servicio al usuario y/o ciudadano, para que esto sea posible el BID implementó la guía de TD que permitirá centrarse en la Ux. Por último, señala que los ataques cibernéticos son el séptimo riesgo más importante que enfrenta el mundo, generando un impacto negativo en la economía de cualquier país, estos países han empezado a mejorar su capacidad de ciberseguridad, pero de manera desorganizada y/o con procesos pocos definidos.

En cuanto a la variable TD, se emplearon las dimensiones, talento digital, GD y confianza digital; las cuales se desarrollan a continuación, en cuanto a la dimensión de talento digital de acuerdo al D. S. N° 085-2023-PCM (2023), Donde se aprueba la política nacional de transformación digital al 2030, lo define como una iniciativa nacional, que busca el esfuerzo conjunto de empresas, instituciones educativas y el gobierno, para fomentar el desarrollo

de habilidades en las personas que, se alinean con las necesidades de la economía digital. Dicha colaboración busca generar más oportunidades para obtener puestos de trabajo con alta calidad durante el transcurso de la vida, no solo durante la educación formal, sino también antes y después de ella, este enfoque integral es un componente clave del ecosistema. Por otro lado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020), aborda la definición desde dos perspectivas: En el ámbito individual, se alude a la habilidad de un individuo para entender, aplicar y participar activamente en la TD, en el contexto institucional, hace referencia a los individuos que se esfuerzan por llevar a cabo con éxito la TD.

Asimismo, Brito et al. (2023), define que la gestión del talento educativo en la era digital, los docentes y las instituciones enfrentan desafíos y oportunidades cruciales, la formación en competencias digitales, la actualización constante y el liderazgo educativo son elementos esenciales. Adaptar el currículo, utilizar tecnologías innovadoras y capacitar a los profesionales a través de programas online son estrategias importantes para asegurar una educación de calidad. Atraer y retener talento implica el desarrollo de habilidades digitales, equilibrio entre trabajo y vida, y promoción del crecimiento personal. El liderazgo educativo es clave para empoderar al personal, promover la tecnología efectiva y abordar los desafíos éticos y de privacidad. Una gestión integral abarca adaptaciones curriculares, competencias digitales, liderazgo, y consideraciones éticas para atraer y desarrollar talento educativo en esta nueva era digital.

Seguidamente para la segunda dimensión, GD, según la Ley De Gobierno Digital (2018), lo describe el concepto como la estratégica utilización de tecnologías y datos digitales en la esfera pública para generar ventajas sociales, este enfoque se apoya en una red compuesta por individuos del ámbito gubernamental, residentes y otros colaboradores, todos ellos contribuyendo a la ejecución de proyectos y actividades para diseñar y desarrollar servicios y contenidos digitales, se enfoca en garantizar el total respeto de los derechos de las personas en el ámbito digital. Se trata de un

conjunto de principios, normativas, políticas, técnicas y herramientas que las entidades gubernamentales emplean para gestionar, administrar e implementar tecnologías digitales. Su objetivo principal es digitalizar procesos, datos, contenidos y servicios que beneficien a la ciudadanía. Dentro de los objetivos del GD se encuentran regular actividades de gobernanza digital, administrar tecnologías, servicios, identidades digitales y promover la interoperabilidad.

En palabras de Papagni et al. (2022), definen a GD como, el uso de tecnologías digitales en la modernización gubernamental para crear valor público. A menudo, las estrategias de GD establecen metas generales pero dejan la implementación en manos de las administraciones públicas; además Salirrosas et al. (2022), indica que el GD usa las TIC para mejorar el servicio público, haciéndolo más eficaz, práctico y económico, enfocándose en las necesidades de los ciudadanos. Es una herramienta clave para los gobiernos al satisfacer a la gente y fortalecer la relación con ellos, en Perú, beneficia a los usuarios de servicios públicos al modernizarlos y mantenerlos al día, lo que representa un gran avance para muchos.

Respecto a la tercera dimensión, confianza digital, según el D. U. N° 007-2020 que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para fortalecerlo (2020), menciona que es el estado emana de la autenticidad, predictibilidad, ética, transparencia, proactividad, seguridad, inclusión y confiabilidad, son las interacciones digitales entre personas, instituciones públicas y privadas en el espacio digital, con el objetivo del fortalecimiento de la capacidad del país para la identificación, gestión y mitigación de los riesgos de seguridad digital, un objetivo adicional es fomentar el crecimiento de la economía digital y la TD. Es un elemento integral de la TD y abarca áreas como la salvaguarda de información personal, la integridad ética, la transparencia y la seguridad en el ámbito digital. De igual manera, la Fundación Innovacion Bankinter (2021), define la confianza digital como, algo fundamental que une todo lo que realizamos como las relaciones entre personas u organizaciones o entre ambos; al realizar estas transacciones digitalmente, se confía en la seguridad

y la protección de las comunicaciones, permitiendo que la ciudadanía digital incremente y evolucione, siendo el punto clave para que el progreso de la tecnología siga construyéndose enfocándose en servicios interconectados e innovadores.

En cuanto a los indicadores de la variable 1, la dimensión talento digital según Brito Albuja et al.(2023), nos mencionaron que sobre la educación digital, transformación cultural y competencia digital, son una combinación de competencias y habilidades que capacitan a los profesionales, esto engloba el liderazgo y la gestión pedagógica, el fomento de habilidades sociales, la promoción de la convivencia intercultural, la aplicación de metodologías activas y el dominio de las habilidades de liderazgo digital. Seguidamente, en lo que corresponde a los indicadores de GD según la ley de GD (2018), la identidad digital, servicios digitales e interoperabilidad, indican que a través de estos indicadores se busca generar el valor público, normando, gestionando e implementando actividades de gobernanza concerniente a tecnologías digitales. Por último, de la variable confianza digital como señala la política nacional de TD al 2030 (2023), la seguridad digital, amenazas digitales y protección de datos con indicadores que se priorizan, con el propósito de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el entorno digital manejado por las entidades gubernamentales en Perú.

Asimismo, para la variable satisfacción del usuario se considerará la teoría de experiencia de usuario (Ux), de Nielsen como citó Córdoba (2013), menciona que este modelo se centra en la usabilidad y facilidad de uso como principales factores para lograr la satisfacción del usuario, esta satisfacción está determinada por la eficiencia del sistema, la calidad de diseño de interfaz y la emoción de la experiencia del uso; para medir la calidad de un sitio web interactiva según menciona Nielsen es posible a través de 5 atributos, la facilidad para: el aprendizaje, recordación por parte del usuario y para corregir los errores al usar el sistema, eficiencia para realizar las tareas encomendadas y por último satisfacción del usuario. La Ux se define como la evaluación de las relaciones entre el usuario y el producto tecnológico, determinando la

calidad de la experiencia, de acuerdo al valor que otorga el usuario a la experiencia, la Ux ya no solo es valorada como un indicador de utilidad, si no también ha pasado a ser medida a través de indicadores de motivación intrínsecas del usuario y el afecto, esta herramienta nos permite diagnosticar los nuevos enfoques que validen la aceptación tecnológica.

De igual manera, la Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow como citó Madero (2023), indica que las personas buscamos cumplir nuestros requerimientos de manera secuencial y las organiza en una jerarquía basada en el grado de necesidad, esta teoría nos brinda una comprensión fundamental del comportamiento humano y la motivación, según Abraham Maslow, a medida que satisfacemos las necesidades de niveles más bajos, nos sentimos motivados a ascender a niveles superiores en la jerarquía. En la base de la pirámide encontramos las necesidades fisiológicas, como la alimentación y otras necesidades de supervivencia básica; una vez satisfechas, las personas se enfocan en las necesidades de seguridad, como la estabilidad económica, laboral, vivienda y salud; cubiertas estas, surgen las necesidades sociales, como las relaciones personales y aceptación por la sociedad, en el siguiente nivel, encontramos las necesidades de autoestima y reconocimiento, que incluyen la autoestima personal, la confianza y el respeto de los demás; el nivel superior de la pirámide es la necesidad de autorrealización, esta es la búsqueda de la autorrealización personal. En resumen, esta teoría proporciona una comprensión de cómo los individuos buscan satisfacer sus necesidades de manera jerárquica y cómo estas necesidades interactúan para motivar el comportamiento humano.

Asimismo, con respecto a los conceptos relacionados a la variable Satisfacción del usuario, Carmona & Leal (1998), definen la satisfacción del cliente como un estado mental que surge del proceso de compra y uso de un producto o servicio, no obstante, esta definición carece de especificidad, ya que no considera el marco de referencia del cliente para comparar su experiencia, un aspecto que a menudo es objeto de debate entre los investigadores. Es crucial reconocer que el marco de referencia del cliente juega un papel crucial en la

percepción de la satisfacción del usuario, cada individuo tiene sus propias expectativas, experiencias previas y estándares personales que influyen en cómo evalúan la satisfacción con un producto o servicio. Por lo tanto, comprender y tener en cuenta este marco de referencia es importante para alcanzar un punto de vista preciso de la satisfacción del usuario, a diferencia de la actitud general hacia un producto o servicio, que puede existir de manera independiente de las experiencias personales, la satisfacción del cliente se vincula directamente a las transacciones individuales.

De igual manera, de acuerdo con Rey (2000), establece que la satisfacción del usuario va más allá de ser simplemente un indicador de rendimiento que mide la eficacia del sistema; en realidad, es un indicador de calidad. Sin embargo, Zeithaml et al. como se citó en Zárraga et al. (2018), Ofrecen una perspectiva diferente, definen que la satisfacción del usuario abarca un concepto más amplio, y se centra no solo en la QoS, sino que considera que la calidad es un componente integral de la satisfacción; esta perspectiva recalca la importancia de la calidad en la Ux y sugiere que la satisfacción no puede evaluarse por completo sin considerar la calidad de los productos o servicios que se ofrecen. Zárraga et al. (2018) a través de un análisis de frecuencia y un análisis exploratorio determinó que la satisfacción del se encuentra ligada a la excelencia del servicio, la cual está determinada por la eficacia del personal y la QoS.

Según Suryanto et al. (2023), establece una interdependencia crucial entre la calidad del servicio, la eficiencia del sistema y la integridad de la información en relación con la satisfacción del usuario, el desarrollo del aprendizaje electrónico y la percepción de beneficios por parte de los usuarios. Además, su investigación práctica subraya la importancia esencial de implementar estrategias efectivas, como programas de capacitación sólidos, una adopción fluida de tecnologías, la adaptabilidad y la ejecución eficaz en la práctica. Esta interrelación entre calidad y satisfacción del usuario no solo mejora la percepción del servicio, sino que también fortalece la efectividad general de los procesos y sistemas, proporcionando una base sólida para la innovación y

la competitividad en entornos cada vez más exigentes y tecnológicamente avanzados.

Asimismo, las dimensiones para la variable satisfacción del usuario, según Zárraga et al. (2018), la primera dimensión, QoS, se refiere al valor que los usuarios asignan al servicio que reciben, esta valoración es esencial para evaluar la eficacia del trabajo, medir y comprender la QoS es fundamental, debido a que proporciona una visión detallada de la apreciación de los usuarios sobre la prestación de servicios; la información recopilada sobre la QoS no solo sirve como un indicador del desempeño actual, sino que también puede utilizarse para tomar decisiones estratégicas y acciones de mejora continua, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, ajustar procesos, y adaptar sus servicios con el objetivo de cumplir de modo más efectivo con las necesidades y perspectivas de los usuarios. En última instancia, la QoS constituye un elemento fundamental en la administración de la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio.

En el ámbito de la calidad de servicio, Albretch (1992), enfatiza la importancia de integrar la perspectiva de calidad de la prestación en la visión organizativa. Resalta que la QoS se evidencia al satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios. Asimismo, resalta que la excelencia en la QoS se evidencia cuando los resultados superan las perspectivas previas de los clientes al utilizar dicho servicio. De manera similar, Molina (2014), define la QoS como la habilidad de una empresa para cumplir con las exigencias y anticipaciones de sus clientes en relación con el servicio proporcionado. Esta perspectiva se fundamenta en seis componentes clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles. Ambos autores subrayan la importancia de adaptar la visión organizativa para ofrecer servicios de calidad que supere las expectativas del cliente y se apoyen en múltiples componentes para satisfacer plenamente sus necesidades.

Aunado a ello, en la segunda dimensión, eficiencia del personal, Zárraga et al. (2018), señalan que, cuando el personal demuestra una capacidad excepcional para resolver problemas de manera eficaz y en el menor tiempo posible, se crea un entorno propicio para el crecimiento y la satisfacción del usuario; además, el trato y la actitud del personal hacia los usuarios son aspectos cruciales en la percepción que estos tienen de la institución. Un trato amable, una actitud proactiva y una atención personalizada a las necesidades de los usuarios no solo mejoran la Ux, sino que también fortalecen la conexión o vínculo entre la compañía y su público objetivo. La influencia de estos factores no se limita a la satisfacción del usuario, sino que se extiende a la lealtad y la recomendación de esta, clientes satisfechos con un personal eficiente y amable tienen más probabilidades de convertirse en clientes leales a largo plazo y de recomendar la empresa a otros, lo que puede generar un crecimiento orgánico en la base de clientes y generar un efecto beneficioso en la imagen que tiene la organización.

De otro lado Taylor (1947), propone una serie de métodos para aumentar la eficiencia de los trabajadores, entre los que se encuentran la división del trabajo, la estandarización de las tareas y la remuneración por pieza, estos métodos se basan en la idea de que el trabajo se puede dividir en sus elementos más básicos y que estos elementos se pueden estudiar y optimizar para aumentar la productividad, Taylor abogaba por la aplicación de métodos científicos para mejorar la eficiencia del personal, mediante la estandarización de procesos, la identificación de los métodos más efectivos para realizar tareas y el establecimiento de estándares de rendimiento. Su enfoque innovador sentó las bases para la gestión moderna y generó un impacto sustancial en la manera en que se gestionan las organizaciones y los recursos humanos. En resumen, la eficiencia del personal, su capacidad para resolver problemas, su actitud y atención a las necesidades de los usuarios, tienen un impacto sustancial en la apreciación de la empresa, la satisfacción del usuario y el éxito general del servicio.

En cuanto a la tercera dimensión, eficiencia del servicio, Zárrega et al. (2018), señaló que, es un conjunto de elementos medibles que proporcionan una visión integral del proceso de prestación de servicios, además de evaluar la rapidez y efectividad del servicio, esta medida también se adentra en aspectos cruciales que impactan en la agrado del usuario, la calidad del resultado obtenido, la manera en que se interactúa con el cliente y las condiciones del entorno en el que se brinda el servicio, son componentes esenciales de la eficiencia del servicio. En otras palabras, la eficiencia del servicio se concibe como un indicador más amplio que no solo refleja la capacidad de entregar resultados en tiempo y forma, sino también la excelencia en la QoS, la satisfacción del cliente y la creación de un entorno favorable, esta perspectiva holística se ha vuelto esencial en la actualidad, ya que las organizaciones buscan no solo ser eficientes, sino también destacarse por la QoS y la Ux, lo que a su vez influye directamente en su reputación y éxito a largo plazo.

De la misma manera, Wirtz y Lovelock (2016), investigan de qué manera las entidades pueden aumentar su eficiencia y el manejo de recursos en la entrega de servicios, describen la eficiencia del servicio como la capacidad de realizar operaciones de servicio con un uso óptimo de los recursos disponibles, maximizando la productividad y minimizando los costos sin comprometer la calidad; algunos puntos clave relacionados con la eficiencia del servicio incluyen al uso óptimo de recursos, tecnología y automatización, gestión de la productividad, enfoque en la calidad. En resumen, ofrecen una visión integral sobre cómo las empresas de servicios pueden mejorar su eficiencia, haciendo hincapié en la gestión de recursos, el uso de tecnología, el incremento en la productividad y la necesidad de preservar niveles destacados de QoS.

En cuanto a los indicadores de la variable 2, para la dimensión calidad de servicio según Zeithmal y Berry como citó Zárrega et al. (2018), la confiabilidad, sensibilidad y seguridad son 3 de los 5 factores que evalúan la percepción de la calidad percibida. Asimismo, para la dimensión de eficiencia del personal para los indicadores de productividad, Ramírez et al. (2022), indica que es la habilidad de ser productivos y se percibe como una herramienta directriz en la

gestión de sistemas productivos, asimismo, sobre la utilización de recursos señala que los recursos de una empresa, como los recursos humanos, el capital, los insumos y la energía, se utilicen de manera objetiva y en el ámbito de tiempo de respuesta, una métrica crucial para evaluar tanto la eficacia como la eficiencia, se reconoce su relevancia en diversos contextos. Por último, para la dimensión eficiencia de servicio, según la perspectiva Brady y Cronin (2001) se identifican elementos medibles como calidad de resultado, interacción y de ambiente físico, estas características, claramente expuestas contribuyen de manera significativa a la eficiencia general de una prestación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio

La actual investigación perteneció al tipo **básica**, debido a que se recopilaron contenidos respaldados en teorías de manera objetiva y minuciosa, con el objetivo de mejorar la descripción de cada una de las variables de investigación. En este orden de ideas, de acuerdo con el CONCYTEC (2018), las investigaciones de tipo básica, se diferencian por generar y enriquecer nuevos conocimientos, partiendo del análisis de información pertinente presentada en trabajos de investigación y fuentes confiablemente respaldadas.

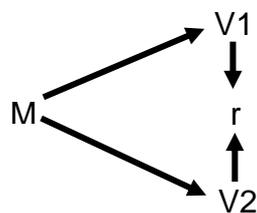
3.1.2 Diseño de investigación

La presente investigación fue **no experimental**, puesto que, no se manipularon las variables de estudio; según Hernández et al. (2014), esto implica la observación de fenómenos en su entorno natural sin generarse ninguna situación, analizándose condiciones ya existentes donde las variables ocurren sin posibilidad de manipulación o influencia en ellas, ya que tanto las variables como sus efectos han ocurrido previamente (Arias, 2020).

Asimismo, fue de corte **transversal**, en palabras de Hernández & Mendoza (2018), en el diseño de investigación de corte transversal, se recopila información en un instante específico, siendo su objetivo caracterizar variables y examinar su influencia y relación mutua en un punto determinado en el tiempo, el periodo trabajado de la investigación comprendió al año 2023.

De la misma manera, se adoptó un enfoque **cuantitativo**, como indica Ochoa et al. (2020), donde se analiza el comportamiento de las variables y se busca confirmar las hipótesis planteadas, este método implica el uso de herramientas y técnicas estadísticas para cuantificar y medir fenómenos, permitiendo una evaluación objetiva de la relación entre variables y la validación de las hipótesis, de acuerdo con este enfoque, se emplearon análisis de datos mediante fórmulas y procesos estadísticos

para examinar el comportamiento de las variables y confirmar las hipótesis propuestas en la investigación. Con un diseño **descriptivo-correlacional**, asimismo se procedió a describir las variables como también la relación entre ellas en un periodo determinado. como manifiesta Hernández et al. (2014), continuando con lo manifestado por Hernández los diseños descriptivos transversales investigan la frecuencia de aparición de diversas modalidades, variables o niveles de una o más variables en una población. Por otro lado, los estudios correlacionales se dedican a comprender la conexión o relación entre estas variables.



M: Muestra.

V₁: TD

V₂: Satisfacción del Usuario

r: Relación de las categorías de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Transformación Digital.

Dimensiones: Competencia digital, GD, Confianza digital

Variable 2: Satisfacción al usuario.

Dimensiones: QoS, Eficiencia del personal, Eficiencia del servicio.

La matriz de categorización apriorística, estará considerada en anexos.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.4.1 Población

La población del presente estudio estuvo conformada por 250 usuarios de la CSJSM, sede Tarapoto del periodo 2023, Fuentes et al. (2020), manifiesta que, la población se refiere al conjunto de estudio en la

investigación, con la intención de aplicar los hallazgos a todo el grupo, definiéndose por ciertos atributos o niveles que permiten diferenciar a los individuos entre sí.

Criterios de inclusión: En el presente estudio por interés del investigador y coincidencia del tiempo de aplicación de la investigación se incluyeron a los usuarios de los primeros 15 días del mes de noviembre del 2023, que hayan realizado seguimiento a sus procesos judiciales, adicionalmente se incluyeron a los que desearon participar en la investigación de manera voluntaria.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los usuarios que hayan realizado sus trámites en días anteriores al mes de noviembre del 2023, y los que de manera voluntaria no desearon formar parte de la presente investigación.

3.4.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 153 usuarios de la CSJSM, sede Tarapoto, según Fuentes et al. (2020), la muestra se trata de una fracción o un subgrupo de la población que el investigador elige como unidades o elementos de estudio para recopilar datos fiables y representativos.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

- N : Población (250 Usuarios de la CSJSM, sede Tarapoto)
- Z : Nivel de confianza (95%)
- p : Probabilidad de éxito (50%)
- q : Constante (50%)
- E : Margen de error (5%)
- n : Tamaño de la muestra

Obteniéndose:

$$n = \frac{250 * 1.96^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2 * (250 - 1) + 1.96^2 * (0.5)(0.5)}$$

n = 153

3.4.3 Muestreo

Según Mejía (2005), el muestreo es una técnica para estudiar la muestra, en el presente estudio fue **probabilístico aleatorio simple**, esto implica que el investigador necesitará utilizar una fórmula estadística para calcular la dimensión apropiada de la muestra, estableciendo así el número correcto de sujetos a los que se aplicarán los instrumentos generados, lo que permitirá alcanzar los objetivos. Es importante señalar que los sujetos de la muestra serán seleccionados al azar, proporcionando así la oportunidad de paralelismo para que cualquier persona de la población pueda formar parte.

3.4.4 Unidad de análisis

Un usuario de la CSJSM.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó como técnica **la encuesta**, en este contexto la técnica es el medio para alcanzar el objetivo final, la estructura de esta técnica se conforma por un número determinado de preguntas relacionadas con las variables de la investigación.

Instrumento

Se empleó dos cuestionarios como instrumento para la recaudación de datos, según, Niño (2011), este instrumento es la herramienta que nos va a servir para lograr los objetivos del presente trabajo, este será presentado ante el usuario con ítems con respuestas cerradas, para ser marcado según su criterio, la información recopilada será analizada con el fin de obtener los resultados correspondientes a esta investigación, este cuestionario será medido según escala de linkert (1= Nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre) donde fue medido de

acuerdo a sus rangos: bajo (quince a treinta y cinco), medio: (treinta y seis a cincuenta y cinco) y alto (cincuenta y seis a setenta y cinco), estos rangos fueron determinados de acuerdo a sus valores mínimos y máximos de las variables, donde se restó el valor mínimo al valor máximo para obtener la amplitud y este se dividió entre los 3 niveles a analizar. En el presente trabajo el cuestionario contará con quince (15) ítems para cada variable, distribuidas en sus 3 dimensiones, para la variable, TD, se distribuirá en (1-5) en su dimensión competencia digital, (6-10) el GD y (11-15) la confianza digital; de igual manera para la variable satisfacción del usuario, se distribuirá en (1-5) para su dimensión QoS, (6-10) la eficiencia del personal y (11-15) la eficiencia del servicio.

Validez

Los elementos que se desarrollaron en el estudio para la recopilación de información fueron evaluados por un panel de cinco expertos en la materia, estos especialistas examinaron los métodos de recolección de datos propuestos, basándose en los principios de coherencia y relevancia de los indicadores, este proceso garantiza que los instrumentos utilizados sean adecuados y efectivos para el propósito de la investigación, asegurando así la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Tabla 1

Validez del Instrumento

Variable	N°	Especialidad	Promedio	Opinión
Transformación Digital	1	Metodólogo	3.87	Los ítems son suficientes y aplicables
	2	Especialista	4	Aplicable
	3	Especialista	4	El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado
	4	Especialista	4	Instrumento Aplicable
	5	Especialista	4	Instrumento Aplicable
Satisfacción del Usuario	1	Metodólogo	4	Los ítems son suficientes y aplicables
	2	Especialista	4	Aplicable
	3	Especialista	4	El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado
	4	Especialista	4	Instrumento Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Según la información proporcionada por Ecurra (1969), El umbral de precisión requerido para la evaluación V de Aiken es superior a 0.80 Después de revisar los datos suministrados por el experto para el instrumento de TD, se alcanzó un puntaje de 0.99; del mismo modo, en relación con el instrumento de satisfacción del usuario, se logró un indicador de 1. Por consiguiente, se concluye que ambos instrumentos cumplen con los requisitos para ser considerados en la investigación.

Confiabilidad

Se evaluó la fiabilidad de los instrumentos a través de una prueba inicial que incluyó a 100 usuarios de la CSJSM. De este primer ensayo, se derivó el coeficiente Alfa de Cronbach (α), cuyo resultado fue esencial para determinar la adecuación de los instrumentos para su aplicación en la muestra final. Es importante resaltar que los participantes en esta etapa inicial no formaron parte de la muestra definitiva del estudio. Al mismo tiempo, para considerar que los cuestionarios son confiables, el valor obtenido del coeficiente α) debe exceder el umbral mínimo de 0,700.(Celina y Campo, 2005).

Tabla 2

Validez de los instrumentos

Variables	N° de preguntas	α
Transformación digital	15	0.864
Satisfacción del usuario	15	0.925

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimiento

Los procedimientos seguidos para ejecutar la presente investigación, inicialmente, se reconocieron los problemas en cuestión y se realizó una búsqueda exhaustiva de estudios anteriores para proporcionar una base teórica sólida para la investigación. Este proceso es crucial ya que permite

entender mejor el problema desde diferentes perspectivas y evitó la duplicación de esfuerzos. Además, el análisis de trabajos previos reveló métodos eficaces para abordar la problemática y destacar las áreas que requirieron más investigación; seguidamente se procedió a solicitar la autorización la autorización la CSJSM, para poder utilizar el nombre de la institución, así mismo, se logró demostrar la confiabilidad a través de alpha de cronbach a la muestra piloto, después se aplicó 2 instrumentos de investigación que fueron debidamente validados por el juicio 5 expertos, aplicados mediante el uso de formularios físicos para la recolección de datos, estos fueron procesados en el programa estadístico SPSS v25, posteriormente fueron plasmados en los resultados y discusiones con base en la información obtenida; por último se recibieron las observaciones por parte de los asesores y se procedió a la subsanación de los mismos.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados fueron sometidos a un proceso de análisis detallado utilizando métodos descriptivos e inferenciales. En una primera etapa, se realizó el análisis descriptivo para generar tablas y gráficos de frecuencia. Este proceso implicó la organización de los datos de cada cuestionario utilizando Microsoft Excel. Este análisis facilitó la evaluación del nivel y la condición de las variables, incluyendo sus distintas dimensiones. Seguidamente, se empleó la estadística inferencial para comprobar las hipótesis planteadas, las cuales buscaban establecer la relación entre las variables de TD y la satisfacción del usuario. Los resultados se analizarán utilizando el software estadístico SPSS en su versión 25. Este enfoque integral garantiza un análisis minucioso y preciso de los datos, contribuyendo así a la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación. El resultado fue interpretado con ayuda de la siguiente tabla:

Tabla 3

Rango de correlación

Rango	Relación
-1	Correlacion negativa grande y perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlacion negativa muy alta

-0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

3.7 Aspectos Éticos

En el presente trabajo, se guardó especial respeto a los derechos de autor y la propiedad intelectual, pues se citó a los autores con sus respectivos postulados, para ello se procedió con el correcto citado conforme a las normas APA séptima edición, además se empleará los principios éticos recogidos en las normas internacionales y nacionales. Dentro de los principios empleados fueron los siguientes: principio de **justicia**, que se encargó de distribuir en los usuarios participantes, las cargas y los beneficios de manera equitativa, asimismo, se recurrió al principio de **beneficencia**, minimizando cualquier posible daño y maximizando los beneficios que cuenta la investigación, además del principio de **Autonomía**, pues se respetó la decisión que adoptaron los participantes al formar parte integrante del estudio; no se ejerció ningún tipo de daño o perjuicio hacia los individuos que formaron parte de la investigación, en cumplimiento del principio de no maleficencia.

Para evitar el plagio, se promovió la originalidad de la investigación, se empleó la directiva para asegurar la integridad y autenticidad científica, de la UCV. En cuanto a la recolección de la información y su presentación, se realizó con transparencia y veracidad permitiéndose la divulgación conforme se obtuvo de acuerdo a los instrumentos aplicados, los usuarios involucrados en la investigación fueron plenamente informados sobre el objetivo, procedimientos involucrados, beneficios y posibles riesgos, para

ello facilitaron su consentimiento informado en escrito previamente a su colaboración, manteniéndose así la conducta ética en favor del avance del conocimiento científico.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de Transformación digital

Tabla 4

Nivel de TD de la CSJSM.

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	15-35	6	4 %
Medio	36-56	61	40 %
Alto	56-75	86	56 %
Total		153	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios recurrentes de la CSJSM

Según se muestra en la Tabla 4, en relación con la variable de TD y basada en los 153 encuestados, 86 individuos la clasificaron como alta, lo que representa un 56%. Por otro lado, 60 personas la calificaron como nivel medio, equivalente al 40%, mientras que únicamente 6 personas la consideraron como nivel bajo, representando un 4%. Estos resultados se deben a que una mayoría de los encuestados indicaron que la TD en la CSJSM, específicamente en su sede de Tarapoto durante el año 2023, es alta.

4.2. Nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del usuario de la CSJSM.

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	15 – 35	12	8 %
Medio	36 – 55	72	47 %
Alto	56 – 75	69	45 %
Total		153	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios recurrentes de la CSJSM

De igual manera, la Tabla 5 muestra datos sobre la variable de satisfacción del usuario, basados en la encuesta realizada a 153 personas. En este sentido, 72 individuos, lo que representa el 47%, lo calificaron como nivel medio, mientras que 69 personas, equivalente al 45%, lo calificaron como nivel alto. Por último, 12 personas, correspondientes al 8%, lo calificaron como nivel bajo.

Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Transformación digital	,084	153	,010
Talento digital	,094	153	,002
Gobierno digital	,094	153	,002
Confianza digital	,080	153	,018
Satisfacción del usuario	,053	153	,200
Calidad de servicio	,118	153	,000
Eficiencia del personal	,114	153	,000
Eficiencia del servicio	,149	153	,000

Fuente: SPSS V.25

La información proporcionada en la tabla 6, de la prueba de normalidad indicó que los datos de las variables "transformación digital" y "satisfacción del usuario" no exhiben una distribución normal. Esto se debe a que el valor de p es inferior a 0.05. en consecuencia, se eligió por llevar a cabo una prueba no paramétrica utilizando el coeficiente Rho de Spearman, dado que la muestra superaba los 50 elementos, lo cual implicó la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Así, se consideró la correlación de Rho de Spearman como una medida no paramétrica para el análisis.

4.3. Definir la relación entre las dimensiones de Transformación digital y Satisfacción del usuario.

H_1 : Existe relación entre las dimensiones de TD y satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto - 2023.

H_0 : No existe relación entre las dimensiones de TD y satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto - 2023.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de TD y satisfacción del usuario.

Rho de Spearman		Talento digital.	Gobierno digital.	Confianza digital.
Satisfacción del usuario.	Coef. de correlación	,281**	,464**	,410**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	153	153	153

Los resultados expuestos en la Tabla 7, muestran una relación entre las dimensiones de la TD y la satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto. Se observa una correlación moderada y directa entre estas dimensiones: el talento digital muestra una relación significativamente baja (correlación de 0.281; $p < 0.05$), mientras que tanto el GD (correlación de 0.464; $p < 0.05$) como la confianza digital (correlación de 0.410; $p < 0.05$) presentan una relación moderada y la satisfacción del usuario. Con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 en todas las correlaciones analizadas, se respalda la hipótesis alternativa H_a , confirmando la existencia de una relación notable entre las dimensiones de la TD y la satisfacción del servicio en la mencionada institución judicial.

4.4. Relación entre Transformación digital y satisfacción del usuario

H_1 : Existe relación positiva entre TD y satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto - 2023.

H_0 : No existe relación positiva entre TD y Satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto - 2023.

Tabla 8

Relación entre variables.

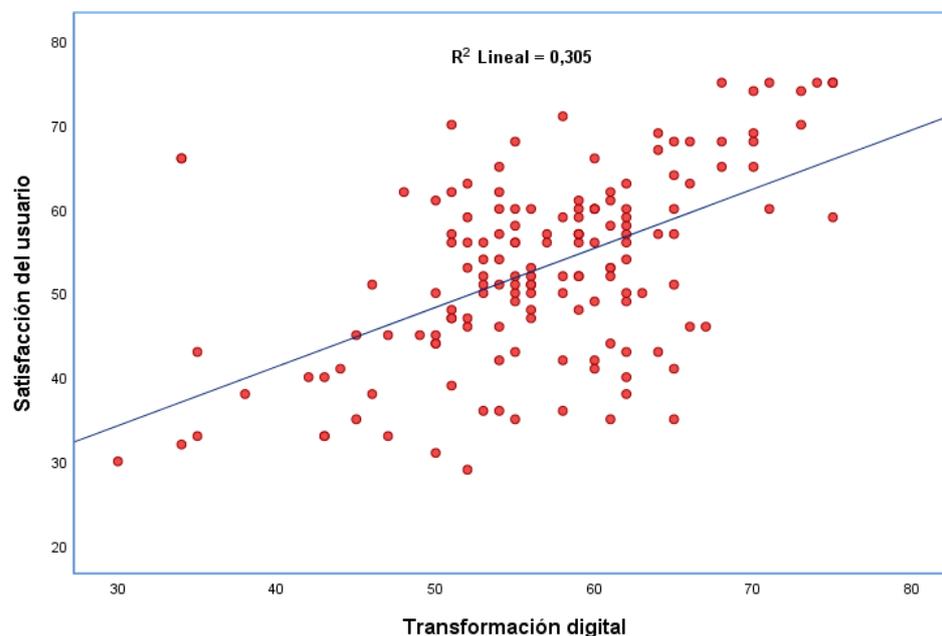
		Satisfacción del usuario.	
Rho de Spearman	Transformación digital	Coef. de correl. Sig. (bilateral) N	,491** ,000 153

Como se demuestra en la tabla 8, existe una correlación positiva moderada entre las variables TD y satisfacción del usuario con una correlación de 0.491; en otras palabras, a medida que acrecienta la TD, también aumenta la satisfacción del usuario. De igual manera al obtener un Sig. (bilateral) de 0.000 este p-valor es $< 0,05$, lo que simboliza que la correlación es significativa se acepta la hipótesis alterna por ende se determina que si existe relación.

Esta relación puede explicarse por el hecho de que la TD puede mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos. Esto puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios, ya que pueden acceder a los servicios que necesitan de forma más rápida y sencilla. Por ejemplo, la TD puede permitir a los usuarios realizar sus distintos trámites en línea, esto puede ahorrar tiempo y esfuerzo a los usuarios, lo que puede contribuir a su satisfacción.

Figura 1

Valoración de R^2 para medir la influencia de TD en la satisfacción del usuario.



Fuente: Resultado SPSS V.25

Tal como se visualiza en la imagen, la TD presenta una influencia directa del 30.5% sobre el comportamiento de la variable satisfacción del usuario, esto significa, la línea de tendencia es ascendente, esto significa que consta una relación positiva entre las dos variables. En otras palabras, a medida que se extiende la TD, también aumenta la satisfacción del usuario; el gráfico muestra que la relación significativa moderada, debido a que hay algunos usuarios que están satisfechos con los servicios públicos, incluso con un nivel bajo de TD y, por otro lado, también hay algunos usuarios que están insatisfechos con los servicios públicos, incluso con un alto nivel de TD. Esto se debe a que la satisfacción del usuario es un factor complejo que está influenciado por una variedad de factores, incluida la QoS, la eficiencia y eficiencia del servicio.

V. DISCUSIÓN

Con relación al primer objetivo específico 1, cuya finalidad fue identificar el nivel de transformación digital en la CSJSM, sede Tarapoto-2023; se determinó que, la transformación digital es alta en un 56 %, medio en 40 % y bajo en 4 %; demostrando así que, hay un nivel elevado de implementación de plataformas digitales por parte de la institución, generando confianza en los usuarios. Dicho resultado se asemeja a lo manifestado por Macías et al. (2022), Aliaga (2022) y Bozintan et al. (2021), quienes señalaron que, es válido implementar estrategias digitales en la administración de las instituciones públicas y privadas, para asegurar una buena capacidad de gestión y su permanencia en el mercado a través de los diferentes instrumentos y herramientas que nos brinda la transformación digital, con ello podemos advertir que la entidad judicial, está cumpliendo con adecuar su servicio a las nuevas tendencias tecnológicas, que se encuentran gracias a la transformación digital, permitiendo con ello, una mejor atención a los usuarios quienes requieren una pronta atención a sus asuntos.

Por su parte Vial (2019), destaca que, la transformación digital no se limita a una sola tecnología o herramienta, sino que implica la integración y combinación de diversas soluciones tecnológicas para generar cambios notables en la organización, en este caso, y conforme a los resultados antes señalados, se evidencia que, la CSJSM, ha implementado varias plataformas digitales, tales como registro de deudores alimentarios morosos, chatbot, formularios de demanda de alimentos web, intranet, plataforma virtual “El servicio de justicia en tus manos- SERJUS”, expediente judicial electrónico - EJE. En tal sentido, con la investigación realizada, se pudo demostrar lo mencionando por este autor, la CSJSM, y en la sede de Tarapoto, no se ha limitado a implementar una sola tecnología, pues estas herramientas digitales trabajan de manera relacionadas para el fruto de los objetivos trazados por la institución.

En relación a lo señalado, la teoría de la adopción tecnológica de Davis y citado Hoyos & Henao (2022), señalan qué, las organizaciones y personas adoptan y utilizan las nuevas tecnologías, de acuerdo a la utilidad apreciada,

facilidad de uso, intención del comportamiento y la actitud. En consecuencia, se debe entender que, es válido implementar las estrategias digitales, y a su vez, estas herramientas digitales, deben integrarse y combinarse, para lograr cumplir con los objetivos institucionales que, se verán reflejados en la atención al usuario. Pero no es solo crear la tecnología y que se integre con las demás herramientas tecnológicas, sino que, a criterio del investigador, estas tecnologías deben ser amigables por quienes hacen uso de ellas.

Respecto al segundo objetivo, se identificó que, el nivel de satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto – 2023, fue del 47% como nivel medio, el 45% lo calificó como nivel alto, mientras que el 8%, calificaron como nivel bajo, dado el tiempo de respuesta en los servicios digitales que ofrece la corte, así como también de la eficiencia del personal y de los servicios que presta. Estos resultados coinciden en parte con lo señalado por Díaz (2022) y Gómez (2022), en cuanto a que existen deficiencias en los servicios digitales, por la falta de las actualizaciones de información y la demora en la atención de sus trámites, con ello se refleja el descontento por parte de la población usuaria en el servicio de justicia que se brinda, además por la falta de orientación para el uso de las diferentes herramientas digitales que permita una interacción rápida y efectiva, más aún si existe brechas digitales que no se logran cerrar.

Ante la satisfacción al usuarios, la teoría experiencia de usuario (Ux), de Nielsen, citado por Córdoba (2013), ha mencionado que este modelo se centra en la usabilidad y facilidad de uso como principales factores para lograr la satisfacción del usuario, frente a ello, el investigador considera que, no solo es labor de la entidad, brindar el servicio con la ayuda de la tecnología digital, sino que, el usuario también debe colaborar con la aplicabilidad y la utilización de la herramienta, pues no se debe alegar a decir que no se entiende el uso de una herramienta tecnológica, cuando no se ha realizado los intentos debidos para lograr una experiencia acorde a sus expectativas. Carmona & Leal (1998), señalan que, la satisfacción como un estado mental que surge del proceso de adquisición y uso de un producto o servicio, es por ello que le compete al Poder Judicial brindar los servicios, así como las instrucciones

correspondientes, y al usuario poner de su parte para lograr la efectividad de las herramientas.

En lo que concierne al 3er objetivo específico, que fue determinar la relación entre las dimensiones TD y la variable satisfacción del usuario, se obtuvo que existe una relación directa moderada, entre las dimensiones TD y la variable satisfacción del usuario, dado que, Talento digital y satisfacción al usuario tuvieron una relación positiva baja puesto que (correlación de 0.281; $p < 0.05$), GD y satisfacción al usuario tuvieron una relación positiva moderada puesto que (correlación de 0.464; $p < 0.05$), Confianza digital y satisfacción al usuario tuvieron una relación positiva moderada puesto que (correlación de 0.410; $p < 0.05$). Esto quiere decir que el GD y la confianza digital, tienen una relación significativamente moderada con la satisfacción del usuario; asimismo el talento digital tiene una relación directa baja significativa con la variable satisfacción del usuario. Con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 en todas las correlaciones evaluadas, se concluye que es factible respaldar la hipótesis alternativa H_a , la cual indica que existe una relación entre las diversas dimensiones de la TD y la satisfacción del servicio en la institución estudiada.

Asimismo, OCDE (2020), destaca la necesidad de empoderar a las personas mediante el perfeccionamiento de sus habilidades y preparaciones en el ámbito digital, esta capacitación no solo es crucial para la empleabilidad y el progreso individual; por su parte en materia educativa, Brito et al. (2023), resalta lo importante que es estar preparados y actualizados los docentes en competencias digitales, la realización de estrategias innovadoras para asegurar una educación de calidad en un entorno cada vez más digitalizado. En esta línea de ideas, la CSJSM, cuenta con su lineamiento plasmado en su segundo objetivo de su plan estratégico institucional (PEI), el promover capacitaciones actualizadas tanto a su personal jurisdiccional y administrativo el cual se va realizando en diferentes etapas en el transcurso del año, todo ello enfocado en impulsar la transformación digital, sin embargo, la investigadora, considera que es necesario enfocarse en la capacitación a los

usuarios judiciales de manera más activa para que se contribuya a un solo efecto positivo para los usuarios como para la institución.

Aunado a ello, Quispe (2022), enfatiza que un GD es fundamental para brindar acceso a la información, mejorar la efectividad del gobierno, transparencia y eficiencia en la prestación de sus servicios; igualmente Cordeiro (2022), recalca que la digitalización no es solo una cuestión de tecnología, sino un cambio integral que afecta la manera en que las instituciones operan y se relacionan con los ciudadanos. Esto asegura que se genere un entorno donde permite a los usuarios judiciales participar de manera más informada y en consecuencia permite a la CSJSM cuente con respuesta más oportuna y eficaz, aprovechando las tecnologías de la información, la adquisición e implementación de tótems digitales en su sede de Tarapoto es muestra que la institución está enfocada en brindar un mejor servicio con el acceso a la información, transparencia y optimización del tiempo para satisfacer su consulta de manera oportuna.

Al mismo tiempo Trujillo et al. (2022), coloca de realce la importancia crítica de la seguridad de la información como base para establecer la confianza en el entorno digital; de igual manera, la Fundación Innovación Bankinter (2021), ha resaltado que, la confianza digital es esencial para construir relaciones sólidas, fomentar la intervención de la ciudadanía en el mundo digital. Por consiguiente, es fundamental que las instituciones y más aún, siendo el Poder Judicial, una institución que tiene como misión la administración de justicia, es por ello, que se debe garantizar herramientas digitales que sean seguras y versátiles, pudiendo generar confianza en los usuarios al momento de hacer uso de estas herramientas implementadas, garantizando además, la seguridad jurídica; pues si bien, en la CSJSM, los usuarios tienen una confianza positiva moderada al momento de hacer uso de estas herramientas, esto promueve el desarrollo continuo de la tecnología gracias a su usabilidad.

Finalmente, concerniente al objetivo general se determinó que, existe relación directa moderada entre la TD y satisfacción del usuario en la CSJSM, sede Tarapoto con una correlación de 0.491; lo que significa que, a medida

que extiende la transformación digital, aumenta también la satisfacción del usuario. De igual manera al obtener una Sig. (bilateral) de 0.000 este p-valor es $< 0,05$, lo que significa que la correlación es significativa se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados son discutidos con lo expuesto por Zamora (2021), quien señala que la influencia de la TD tiene un impacto en la administración del servicio mejorando su calidad y satisfaciendo las demandas de los usuarios. Asimismo, Diaz (2022), destaca que aunque existe una correlación positiva y significativa entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario, se presenta un nivel de satisfacción medio.

Además, Zapata (2023), menciona que en la SUCAMEC, existe una relación entre estas dos variables, debido a que la implementación de la TD ha tenido una huella significativa en la satisfacción del usuario; específicamente, se ha observado que el 66% de la mejora en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro se atribuye a la implementación de esta transformación digital; la implementación de la TD en la SUCAMEC, específicamente en la Intendencia Regional Centro, ha demostrado tener un impacto sustancial en la satisfacción del usuario. Banco Interamericano de Desarrollo, (2022) también considera que la transformación digital del gobierno permite un estado más eficiente en sus procesos y propósito, es así que ha permitido y demostrado la capacidad de transformar la manera en que cada persona interactúa con los servicios que brinda el gobierno, brindando un mejor servicio a la ciudadanía.

Con lo expuesto por los autores, se puede evidenciar que, pese a existir una alta tasa de usuarios descontentos debido a problemas específicos relacionados con la actualización de la información y la atención; Sin embargo, se reconoce la importancia del estado peruano en mejorar y optimizar los servicios digitales gubernamentales para mejorar la satisfacción general del usuario. Se debe entender que, la TD es un proceso de cambio que tiene un impacto significativo en la sociedad y en la economía, a pesar que la población sea renuente a los cambios las instituciones públicas y privadas deben implementar estrategias digitales para asegurar la

satisfacción de los usuarios. Pues, con estas mejoras en la atención al usuario, se puede ahorrar tiempo, que un factor crucial en las personas.

Estos resultados, de los autores antes señalados y que son materia de discusión, se vinculan con la teoría de las necesidades de Abraham Maslow citado por Madero (2023), pues es una teoría del comportamiento humano y de la motivación, pues a medida que alcanzamos niveles de satisfacción menores, nos motivamos a alcanzar satisfacciones de necesidades superiores, y a criterio del investigador, la atención al usuario se relaciona con las necesidades sociales como las relaciones personales y con ello la confianza y el respeto a los demás, por ello se tiene que cumplir con las expectativas de los usuarios que necesitan ser atendidos a través de canales idóneos para atender los usuarios judiciales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la TD y la satisfacción los usuarios de la CSJSM, sede Tarapoto – 2023, tiene una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.491, además es significativa debido a que p valor < 0,05. Por lo tanto, se demuestra que, a medida que aumenta la transformación digital, también aumenta la satisfacción del usuario.

- 6.2.** El nivel de TD en la CSJSM, sede Tarapoto - 2023 es alto, en un 56%, esto evidencia que 86 de cada 153 usuarios opinan que la implementación de la transformación digital en esta sede judicial es avanzada.

- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario, en la CSJSM, sede Tarapoto – 2023 es medio, con un 47%, esto evidencia que 72 de 153 usuarios de esta institución opinan que su satisfacción es regular.

- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones de TD y la satisfacción del usuario, de tal forma que en cuanto a la dimensión talento digital y la variable satisfacción del usuario existe relación positiva baja ($r= 0.281$); en cuanto a las dimensiones GD y confianza digital con la variable satisfacción del usuario, en ambos casos se obtuvo una correlación es positiva moderada con ($r=0.0464$) y ($r=0.410$), por último, todas las correlaciones fueron significativas con $p<0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al presidente de la CSJSM, considerar reforzar la inversión y esfuerzos en iniciativas de transformación digital, identificando áreas y herramientas digitales a implementar para optimizar recursos y esfuerzos, ya que, la correlación positiva moderada demuestra el impacto directo con la satisfacción del usuario.

- 7.2.** Al presidente de la CSJSM, considerar la expansión de mejora continua de herramientas digitales en otras sedes que considere pertinente como los tótems digitales y aprovechando el alto nivel de transformación digital implementar programas de capacitación a los usuarios para el aprovechamiento de estas herramientas.

- 7.3.** Al personal de atención al usuario, abordar las preocupaciones expresadas por los usuarios, como el tiempo de respuesta y eficacia, se sigue priorizar las preocupaciones más consecutivas, implementando medidas de respuestas a las consultas y mejorando la eficiencia y QoS que brindan.

- 7.4.** Al director del distrito judicial, considerar el desarrollo de capacitaciones al personal, asimismo, seguir fortaleciendo y monitoreando constantemente las acciones de seguridad en sus plataformas y herramientas digitales, garantizando una mejora, teniendo en cuenta que la continuidad de la evolución de la transformación digital es fundamental para mantener altos estándares de satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Albretch, K. (1998). *La Revolución del Servicio* (3ª ed.); Bogota, Colombia.
- Aliaga Pizarro, L. A. (2022). Transformación Digital y Gobierno: Propuesta de Programa de Mejoramiento de Gestión Para el Sector Público [Universidad de Chile]. In *Universidad de Chile* (Issue 8.5.2017).
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/187915>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas E Instrumentos De Investigación Científica Enfoques Consulting Eirl*. www.cienciaysociedad.org
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *BID lanza la primera guía de transformación digital para gobiernos*. NEWS RELEASES.
<https://www.iadb.org/es/noticias/bid-lanza-la-primera-guia-de-transformacion-digital-para-gobiernos>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2023). *Perú avanzará en su transformación digital con apoyo del BID*. NEWS RELEASES.
<https://www.iadb.org/es/noticias/peru-avanzara-en-su-transformacion-digital-con-apoyo-del-bid>
- Bozintan, A. G., Crisan, E. L., & Pinco, O. (2021). The Impact of Digital Transformation on Business Management. *Revista Economica*, 73(4), 41–64.
<https://doi.org/10.56043/reveco-2021-0035>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Brito Albuja, M. S., Orozco Bule, N. de J., & Toscano Achote, É. M. (2023). *GESTIÓN DEL TALENTO EN LA ERA DIGITAL : CÓMO ATRAER , RETENER Y POTENCIAR PROFESIONALES EN LA EDUCACIÓN DEL SIGLO XXI*. 2(18), 20–33.
<https://doi.org/https://doi.org/10.55946/latitude.v2i18.228>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. (1998). La Teoría De Los Dos Factores En La Satisfacción Del Cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y*

- Economía de La Empresa*, 4(1), 53–80.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Celina Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Revista Colombiana de Psiquiatría Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(1), 571–580.
<http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf><http://www.redalyc.org/pdf/806/80650839004.pdf>
- CONCYTEC. (2018). *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica*. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Cordeiro, S. (2022). *VII Cumbre de Gobierno y Transformación Digital*. Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano Gob.pe.
<https://www.youtube.com/watch?v=V-iqhqcqQQM>
- Córdoba Cely, C. (2013). La experiencia de Usuario: de la Utilidad al afecto. *Iconofacto*, 9, 282. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5204339>
- Cubo, A., Hernández, J., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0004556>
- Ley De Gobierno Digital, El Peruano 5 (2018).
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Department of Economic and Social Affairs United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022, The Future of Digital Government*.
<https://publicadministration.un.org/en/>
- D. U. N°006-2020 Que Crea El Sistema Nacional De Transformación Digital, Pub. L. No. Decreto de Urgencia N°006-2020 (2020).
- D. U. N° 007-2020 que aprueba el Marco de Confianza Digital y Dispone Medidas Para su Fortalecimiento, El Peruano 6 (2020).
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que->

aprueba-el-marco-de-confianza-digital-decreto-de-urgencia-n-007-2020-1844001-2/

D. S. N° 085-2023-PCM Que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, (2023). www.gob.pe

Díaz Shupingahua, M. (2022). *Servicios de e-gobierno y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81630>

Djamaludin, Aziz, M. F., Ar-Rasyid, Y., & As-Sayyis, I. A. (2023). Assessing the Impact of Electronic Court Systems on the Efficiency of Judicial Processes in the Era of Digital Transformation. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v6i1.8082>

Escurra Mayaute, L. M. (1969). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*, 6(1–2), 103–111. <https://doi.org/10.18800/psico.198801-02.008>

Everett M., R. (1971). Diffusion of Innovations. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries*. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>

Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. In *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (Issue January). <https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>

Fundación Innovación Bankinter. (2021). *Confianza en la era digital*. https://www.fundacionbankinter.org/wp-content/uploads/2021/09/Publicacion-PDF-ES-FTF_ConfianzaDigital-1.pdf

Gómez Chumbe, L. A. (2022). *Gobierno digital y gestión institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2022*.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, María del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (INTERAMERICANA EDITORES SA

(ed.); SEXTA EDIC). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.* <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>

Hoyos Muñoz, J. A., & Henao Tamayo, L. J. (2022). Factores clave en los procesos de adopción de tecnología. *Instituto Tecnológico Metropolitano*, 1–18.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información gerencial* (P. Educación (ed.); 14 edición).

Macías, T., González, G., & León, M. (2022). Estrategias digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano. In *Ciencias Económicas y Empresariales* (Vol. 7, Issue 3). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3800>

Madero Gómez, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235–259.

Medina Chicaiza, P., Chango Guanoluisa, M., Corella Cobos, M., & Guizado Toscano, D. (2022). Transformación digital en las empresas : una revisión conceptual. *Journal of Science and Research*, 7, 756–769. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>

Mejía, E. (2005). Metodología de la investigación científica del derecho. In *Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/facdermx/cont/205/dtr/dtr4.pdf>

Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

- Molina Tamayo, O. D. (2014). Calidad de los Servicios. In *Enciclopedia Colaborativa Cubana*. https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Niño Rojas, V. M. (2011). Metodología de la investigación. In *Ediciones de la U: Vol. 21 ed* (Issue 2). <https://doi.org/10.1515/botm.1980.23.2.117>
- Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 45, 13–22.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina. *Fundacion Telefónica - España*, 1–121.
https://www.oecd.org/skills/centre-for-skills/Aprovechar_al_máximo_la_tecnología_para_el_aprendizaje_y_la_formación_en_América_Latina.pdf
- Papagni, L., Bercholc, D., & Prince, A. (2022). *TRANSFORMACIÓN PÚBLICA DIGITAL EN LATINOAMÉRICA* (FUNDACIÓN). https://www.enap.edu.pe/wp-content/uploads/transformacion/Tema1/5.Transformacion_publica_digital_en_America_Latina.pdf
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2023). *Transformación digital*. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>
- Quispe De La Cruz, E. F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079–2094.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 8(20), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Ley 27658 - Ley marco de modernización de la gestión del estado, El Peruano (2002).

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153.

<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Reyes Chocobar, M. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *Ius et Veritas*, 2022(65), 41–56.

<https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.003>

Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Suryanto, A., Nurdin, N., Irawati, E., & Andriansyah. (2023). Digital transformation in enhancing knowledge acquisition of public sector employees. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 117–124.

<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.011>

Taylor, F. W. (1947). *The principles of scientific management* (Harper & B).

<https://books.google.com.pe/books?id=AuLgsZJgSCsC&lpg=PT5&ots=v5iXaaR868&dq=Taylor%2C+F.+W.+1911.+The+principles+of+scientific+management.+New+York%3A+Harper+%26+Brothers.&lr&hl=es&pg=PT7#v=onepage&q&f=false>

Trujillo Valdiviezo, G., Mejía Ayala, D., & Ríos Yovera, V. (2022). La transformación digital y los procesos empresariales en las empresas manufactureras. *TECHNO Review. International Technology, Science and Society Review / Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 11(M7). <https://doi.org/10.37467/revtechno.v11.4490>

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Service Marketing* (Eight Edit).

<http://lccn.loc.gov/2016003724>

Zamora Ruiz, K. (2021). *La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020*. <https://n9.cl/k1ppgi>

Zapata Ñahuis, E. T. (2023). *Transformación digital y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil*.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva>

[Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046](https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046)

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La Satisfacción del Cliente basada en la Calidad del Servicio a través de la Eficiencia del Personal y Eficiencia del Servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46–65.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>

ANEXOS
Matriz de Operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Transformación digital.	En la Plataforma digital única del Estado Peruano (2023) define a la transformación digital como un proceso de transformación cultural, constante y estratégica, que se justifica en la frecuente utilización de tecnologías digitales, análisis de datos y sistematización, encaminado a generar efectos de valor para las personas, sociales y económicos.	Proceso de cambio cultural constante y estratégico que utiliza tecnologías digitales y análisis de datos para generar valor social, económico y personal. La variable se medirá mediante las dimensiones: talento digital, gobierno digital y confianza digital.	Talento digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Educación digital • Transformación cultural • Competencia digital 	Ordinal
			Gobierno digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad digital • Servicios Digitales • Interoperabilidad 	
			Confianza digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad digital • Amenazas digitales • Protección de datos 	
Satisfacción del usuario.	Zárraga et al. (2018), Ofrecen una perspectiva diferente, definen que la satisfacción del usuario abarca un concepto más amplio, y se centra no solo en la calidad del servicio, sino que considera que la calidad es un componente integral de la satisfacción, determinó que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio y este está sujeta de la eficiencia del personal y del servicio.	La satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio y este está sujeta de la eficiencia del personal y del servicio, la variable satisfacción de usuario. La variable se medirá mediante las dimensiones: calidad de servicio, eficiencia del personal, eficiencia del servicio.	Calidad de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Sensibilidad • Seguridad 	Ordinal
			Eficiencia del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Tiempo de respuesta • Utilización de recursos 	
			Eficiencia del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del resultado • Calidad de la interacción • Calidad del ambiente físico 	

Matriz de consistencia

TITULO: Transformación digital y satisfacción del usuario en la corte superior de justicia de San Martín, sede Tarapoto – 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de transformación digital en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023? - ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de transformación digital en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023. - Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023. - Definir la relación entre las dimensiones de transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023. 	<p>Hipótesis General H_i: Existe relación positiva entre la transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - H₁: El nivel de transformación digital en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023, es alto. - H₂: El nivel de satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023, es alto. - H₃: Existe relación positiva, entre las dimensiones de transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023. 	<p>Técnica</p> <p>Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario.</p>										
Tipo y diseño de la investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo de estudio Básica</p> <p>Diseño de Estudio No experimental, descriptiva correlacional de corte transversal.</p> <p style="text-align: right;">Esquema:</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>M</p> </div> </div> <p>Donde: M = Muestra V₁ = Transformación digital V₂ = Satisfacción del usuario r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población estará conformada por 250 usuarios de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2023.</p> <p>Muestra La muestra estará conformada por 153 usuarios que se han apersonado a realizar consultas en el área de atención al usuario en el mes de octubre.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Transformación Digital</td> <td style="text-align: center;">Competencia digital</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gobierno digital</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confianza digital</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción del usuario</td> <td style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficiencia del personal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficiencia del servicio</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Transformación Digital	Competencia digital	Gobierno digital	Confianza digital	Satisfacción del usuario	Calidad de servicio	Eficiencia del personal	Eficiencia del servicio
Variables	Dimensiones												
Transformación Digital	Competencia digital												
	Gobierno digital												
	Confianza digital												
Satisfacción del usuario	Calidad de servicio												
	Eficiencia del personal												
	Eficiencia del servicio												

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Transformación Digital

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador (a) el presente cuestionario tiene por finalidad la recopilación de información para la realización del trabajo de investigación titulado “Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023”; mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

Escala de valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V1: Transformación Digital						
Ítems	Dimensiones	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Talento digital						
1	Siento confianza en mi capacidad para utilizar herramientas tecnológicas implementadas por la entidad.					
2	Tengo conocimientos sólidos sobre cómo utilizar las herramientas y tecnologías digitales utilizadas en la Corte Superior de Justicia San Martín.					
3	La Corte Superior de Justicia de San Martín, fomenta un ambiente de apertura al cambio y la innovación.					
4	Estoy dispuesto aprender y adaptarme a nuevas tecnologías y herramientas digitales que implemente la Corte Superior de Justicia San Martín.					
5	Sé cómo buscar y evaluar información en internet de manera efectiva de los procesos judiciales.					
Gobierno digital						
6	La Corte Superior de Justicia San Martín utiliza tecnologías digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios digitales.					
7	El sitio web de la Corte superior de Justicia San Martín es fácil de navegar y encontrar la información que necesito.					
8	Cree Ud. Que existe una plataforma en línea que permite a los ciudadanos acceder y presentar documentos judiciales y revisar información actualizada de sus casos.					
9	La interoperabilidad promueve la colaboración entre instituciones que integran en sistema judicial.					

10	Los usuarios reciben notificaciones electrónicas sobre el estado de sus casos y procedimientos judiciales.					
Confianza digital						
11	La información y los servicios digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín son confiables.					
12	Siento que, mis datos personales están protegidos cuando los proporciono en línea a la Corte Superior de Justicia San Martín.					
13	Considero que la Corte Superior de Justicia San Martín realiza acciones preventivas para mitigar posibles amenazas digitales.					
14	La Corte Superior de Justicia San Martín realiza capacitaciones y actualizaciones sobre amenazas digitales y cómo prevenirlas.					
15	La Corte Superior de Justicia San Martín tiene la capacidad de responder eficazmente ante incidentes de seguridad Digital.					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Satisfacción del Usuario

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador (a) el presente cuestionario tiene por finalidad la recopilación de información para la realización del trabajo de investigación titulado “Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2023”; mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

Escala de valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V2: Satisfacción del Usuario						
Ítems	Dimensiones	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Calidad de Servicio						
1	El sitio web de la Corte superior de Justicia de San Martín es fácil de navegar.					
2	La Corte superior de Justicia de San Martín utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios.					
3	Los medios de comunicación digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín, atienden oportunamente las consultas dudas y/o sugerencias de los usuarios.					
4	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.					
5	La Corte Superior de Justicia San Martín brinda capacitaciones a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.					
Eficiencia del Personal						
6	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, responde de manera oportuna a mis consultas y solicitudes.					
7	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, utiliza eficientemente las tecnologías digitales para acceder a la información necesaria.					
8	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, aprovecha al máximo las funcionalidades de los recursos digitales para realizar el trabajo.					

9	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martin, cumple con los plazos establecidos para los procedimientos digitales.					
10	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martin, proporciona instrucciones claras y precisas sobre cómo utilizar los servicios digitales					
Eficiencia del Servicio						
11	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martin permite un proceso más rápido y eficiente de los trámites.					
12	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martin minimiza la necesidad de desplazarme físicamente a las instalaciones judiciales para realizar trámites.					
13	La plataforma digital de la Corte superior de Justicia de San Martin ofrece opciones para realizar trámites las 24 horas del día, los 7 días de la semana.					
14	La comunicación electrónica con el personal del distrito judicial es eficiente y resuelve mis consultas o dudas de manera oportuna.					
15	Las notificaciones y actualizaciones del estado de mis trámites a través del sistema digital son claras y se reciben en el tiempo adecuado.					

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: **Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023.**

Investigador (a): **Tiglla Ruiz, Fany Edith.**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "**Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023**", cuyo objetivo es, **determinar la relación entre la transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023.** Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Corte Superior de Justicia de San Martín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Es una realidad que con el pasar de los días la carga procesal en los juzgados ha ido en constante aumento, esto implica la falta de celeridad en los procesos judiciales, lo que causa que el usuario constantemente acuda a los juzgados para poder realizar el seguimiento respectivo de sus casos; con la finalidad de facilitar al usuario la información de su expediente se han implementado plataformas donde pueden realizar el seguimiento correspondiente; la transformación digital involucra cambios significativos en los procesos, tecnologías y culturas organizativas, la reluctancia de los usuarios a aceptar los cambios dificultan de cierta manera la adopción y éxito de esta transformación..

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023**".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) **Fany Edith Tiglla Ruiz** email: ynaf_1993@hotmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán. email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Boris Arce Arbildo
Fecha: 15/11/2023 y hora: 10:00 am
Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Validación de instrumentos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Transformación digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión: Talento digital														
01	Siento confianza en mi capacidad para utilizar herramientas tecnológicas implementadas por la entidad.				X				X				X	
02	Tengo conocimientos sólidos sobre cómo utilizar las herramientas y tecnologías digitales utilizadas en la Corte Superior de Justicia San Martín.			X				X				X		Precisar tipo de herramientas
03	La Corte Superior de Justicia de San Martín, fomenta un ambiente de apertura al cambio y la innovación.			X				X				X		
04	Estoy dispuesto aprender y adaptarme a nuevas tecnologías y herramientas digitales que implemente la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
05	Sé cómo buscar y evaluar información en internet de manera efectiva de los procesos judiciales.				X				X				X	
Dimensión: Gobierno digital														
01	La Corte Superior de Justicia San Martín utiliza tecnologías digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios digitales.				X				X				X	
02	El sitio web de la Corte superior de Justicia San Martín es fácil de navegar y encontrar la información que necesito.				X				X				X	
03	Existe una plataforma en línea que permite a los ciudadanos acceder y presentar documentos judiciales y revisar información actualizada de sus casos.				X				X				X	
04	La interoperabilidad promueve la colaboración entre instituciones que integran en sistema judicial.				X				X				X	
05	Los usuarios reciben notificaciones electrónicas sobre el estado de sus casos y procedimientos judiciales.				X				X				X	
Dimensión: Confianza digital														
01	La información y los servicios digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín son confiables.				X				X				X	
02	Siento que, mis datos personales están protegidos cuando los proporciono en línea a la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
03	Considero que la Corte Superior de Justicia San Martín realiza acciones preventivas para mitigar posibles amenazas digitales.				X				X				X	
04	La Corte Superior de Justicia San Martín realiza capacitaciones y actualizaciones sobre amenazas digitales y como prevenirlas.				X				X				X	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín tiene la capacidad de responder eficazmente ante incidentes de seguridad Digital.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes, debiendo mejorar en los aspectos ya señalados.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Lionel Bardales del Aguila

DNI: 01080741

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión universitaria y Maestro en Ciencias con mención en Investigación y docencia.

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Lionel Bardales del Aguila

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Calidad de Servicio													
01	El sitio web de la Corte superior de Justicia de San Martín es fácil de navegar.				X				X				X	
02	La Corte superior de Justicia de San Martín utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios.				X				X				X	
03	Los medios de comunicación digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín, atienden oportunamente las consultas dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X				X				X	
04	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X				X				X	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín brinda capacitaciones a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X				X				X	
	Dimensión: Eficiencia del Personal													
01	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, responde de manera oportuna a mis consultas y solicitudes.				X				X				X	
02	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, utiliza eficientemente las tecnologías digitales para acceder a la información necesaria.				X				X				X	
03	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, aprovecha al máximo las funcionalidades de los recursos digitales para realizar el trabajo.				X				X				X	
04	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, cumple con los plazos establecidos para los procedimientos digitales.				X				X				X	
05	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, proporciona instrucciones claras y precisas sobre cómo utilizar los servicios digitales				X				X				X	
	Dimensión: Eficiencia del Servicio													
01	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín permite un proceso más rápido y eficiente de los trámites.				X				X				X	
02	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín minimiza la necesidad de desplazarme físicamente a las instalaciones judiciales para realizar trámites.				X				X				X	
03	La plataforma digital de la Corte superior de Justicia de San Martín ofrece opciones para realizar trámites las 24 horas del día, los 7 días de la semana.				X				X				X	
04	La comunicación electrónica con el personal del distrito judicial es eficiente y resuelve mis consultas o dudas de manera oportuna.				X				X				X	
05	Las notificaciones y actualizaciones del estado de mis trámites a través del sistema digital son claras y se reciben en el tiempo adecuado.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lionel Bardales del Aguila

DNI: 01080741

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión universitaria y Maestro en Ciencias con mención en Investigación y docencia.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023


Dr. Lionel Bardales del Aguila

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Transformación digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Talento digital													
01	Siento confianza en mi capacidad para utilizar herramientas tecnológicas implementadas por la entidad.				X				X				X	
02	Tengo conocimientos sólidos sobre cómo utilizar las herramientas y tecnologías digitales utilizadas en la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
03	La Corte Superior de Justicia de San Martín, fomenta un ambiente de apertura al cambio y la innovación.				X				X				X	
04	Estoy dispuesto aprender y adaptarme a nuevas tecnologías y herramientas digitales que implemente la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
05	Sé cómo buscar y evaluar información en internet de manera efectiva de los procesos judiciales.				X				X				X	
	Dimensión: Gobierno digital													
01	La Corte Superior de Justicia San Martín utiliza tecnologías digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios digitales.				X				X				X	
02	El sitio web de la Corte superior de Justicia San Martín es fácil de navegar y encontrar la información que necesito.				X				X				X	
03	Existe una plataforma en línea que permite a los ciudadanos acceder y presentar documentos judiciales y revisar información actualizada de sus casos.				X				X				X	
04	La interoperabilidad promueve la colaboración entre instituciones que integran en sistema judicial.				X				X				X	
05	Los usuarios reciben notificaciones electrónicas sobre el estado de sus casos y procedimientos judiciales.				X				X				X	
	Dimensión: Confianza digital													
01	La información y los servicios digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín son confiables.				X				X				X	
02	Siento que, mis datos personales están protegidos cuando los proporciono en línea a la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
03	Considero que la Corte Superior de Justicia San Martín realiza acciones preventivas para mitigar posibles amenazas digitales.				X				X				X	
04	La Corte Superior de Justicia San Martín realiza capacitaciones y actualizaciones sobre amenazas digitales y como prevenirlas.				X				X				X	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín tiene la capacidad de responder eficazmente ante incidentes de seguridad Digital.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Deysy Elizabeth Vasquez Rojas DNI: 43481668

Especialidad del validador (a): Dra. En Derecho.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

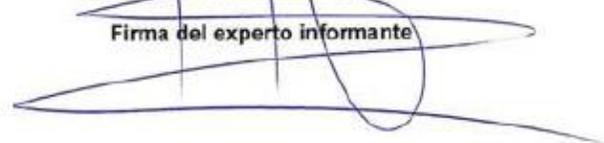
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
BOGOTÁ, COLOMBIA


ELIZABETH VASQUEZ ROJAS
JUEZ (P)
JUZGADO DE FAMILIA PERMANENTE
ALTO AMAZONAS - YUMAGUAS

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023


Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Calidad de Servicio													
01	El sitio web de la Corte superior de Justicia de San Martín es fácil de navegar.													
02	La Corte superior de Justicia de San Martín utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios.				X				X				X	
03	Los medios de comunicación digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín, atienden oportunamente las consultas dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X				X				X	
04	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X				X				X	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín brinda capacitaciones a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X				X				X	
	Dimensión: Eficiencia del Personal													
01	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, responde de manera oportuna a mis consultas y solicitudes.				X				X				X	
02	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, utiliza eficientemente las tecnologías digitales para acceder a la información necesaria.				X				X				X	
03	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, aprovecha al máximo las funcionalidades de los recursos digitales para realizar el trabajo.				X				X				X	
04	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, cumple con los plazos establecidos para los procedimientos digitales.				X				X				X	
05	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, proporciona instrucciones claras y precisas sobre cómo utilizar los servicios digitales				X				X				X	
	Dimensión: Eficiencia del Servicio													
01	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín permite un proceso más rápido y eficiente de los trámites.				X				X				X	
02	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín minimiza la necesidad de desplazarme físicamente a las instalaciones judiciales para realizar trámites.				X				X				X	
03	La plataforma digital de la Corte superior de Justicia de San Martín ofrece opciones para realizar trámites las 24 horas del día, los 7 días de la semana.				X				X				X	
04	La comunicación electrónica con el personal del distrito judicial es eficiente y resuelve mis consultas o dudas de manera oportuna.				X				X				X	
05	Las notificaciones y actualizaciones del estado de mis trámites a través del sistema digital son claras y se reciben en el tiempo adecuado.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Deysy Elizabeth Vasquez Rojas DNI: 43481668

Especialidad del validador (a): Dra. En Derecho.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

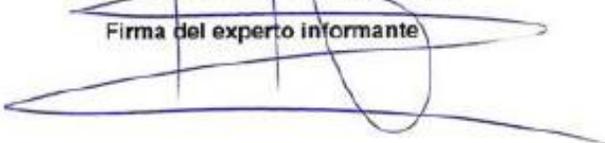
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE SAN MARTÍN

ELIZABETH VASQUEZ ROJAS
JUEZ (P)
JUZGADO DE FAMILIA PERMANENTE
ALTO AMAZONAS-YULMAGUAS

Firma del experto informante



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Transformación digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Talento digital													
01	Siento confianza en mi capacidad para utilizar herramientas tecnológicas implementadas por la entidad.				x				x				x	
02	Tengo conocimientos sólidos sobre cómo utilizar las herramientas y tecnologías digitales utilizadas en la Corte Superior de Justicia San Martín.				x				x				x	
03	La Corte Superior de Justicia de San Martín, fomenta un ambiente de apertura al cambio y la innovación.				x				x				x	
04	Estoy dispuesto aprender y adaptarme a nuevas tecnologías y herramientas digitales que implemente la Corte Superior de Justicia San Martín.				x				x				x	
05	Sé cómo buscar y evaluar información en internet de manera efectiva de los procesos judiciales.				x				x				x	
	Dimensión: Gobierno digital													
01	La Corte Superior de Justicia San Martín utiliza tecnologías digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios digitales.				x				x				x	
02	El sitio web de la Corte superior de Justicia San Martín es fácil de navegar y encontrar la información que necesito.				x				x				x	
03	Existe una plataforma en línea que permite a los ciudadanos acceder y presentar documentos judiciales y revisar información actualizada de sus casos.				x				x				x	
04	La interoperabilidad promueve la colaboración entre instituciones que integran en sistema judicial.				x				x				x	
05	Los usuarios reciben notificaciones electrónicas sobre el estado de sus casos y procedimientos judiciales.				x				x				x	
	Dimensión: Confianza digital													
01	La información y los servicios digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín son confiables.				x				x				x	
02	Siento que, mis datos personales están protegidos cuando los proporciono en línea a la Corte Superior de Justicia San Martín.				x				x				x	
03	Considero que la Corte Superior de Justicia San Martín realiza acciones preventivas para mitigar posibles amenazas digitales.				x				x				x	
04	La Corte Superior de Justicia San Martín realiza capacitaciones y actualizaciones sobre amenazas digitales y como prevenirlas.				x				x				x	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín tiene la capacidad de responder eficazmente ante incidentes de seguridad Digital.				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Abg. Mg. Juan Fernando Deza Padilla DNI: 47083942

Especialidad del validador (a): Derecho Penal y Procesal Penal.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, de 13 noviembre de 2023



Abg. Juan Fernando Deza Padilla
Magister en Derecho Penal y Procesal Penal
CASV N° 112

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Calidad de Servicio													
01	El sitio web de la Corte superior de Justicia de San Martín es fácil de navegar.				X				X				X	
02	La Corte superior de Justicia de San Martín utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios.				X				X				X	
03	Los medios de comunicación digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín, atienden oportunamente las consultas dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X				X				X	
04	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X				X				X	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín brinda capacitaciones a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X				X				X	
	Nº Dimensión: Eficiencia del Personal													
01	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, responde de manera oportuna a mis consultas y solicitudes.				X				X				X	
02	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, utiliza eficientemente las tecnologías digitales para acceder a la información necesaria.				X				X				X	
03	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, aprovecha al máximo las funcionalidades de los recursos digitales para realizar el trabajo.				X				X				X	
04	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, cumple con los plazos establecidos para los procedimientos digitales.				X				X				X	
05	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, proporciona instrucciones claras y precisas sobre cómo utilizar los servicios digitales				X				X				X	
	Nº Dimensión: Eficiencia del Servicio													
01	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín permite un proceso más rápido y eficiente de los trámites.				X				X				X	
02	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín minimiza la necesidad de desplazarme físicamente a las instalaciones judiciales para realizar trámites.				X				X				X	
03	La plataforma digital de la Corte superior de Justicia de San Martín ofrece opciones para realizar trámites las 24 horas del día, los 7 días de la semana.				X				X				X	
04	La comunicación electrónica con el personal del distrito judicial es eficiente y resuelve mis consultas o dudas de manera oportuna.				X				X				X	
05	Las notificaciones y actualizaciones del estado de mis trámites a través del sistema digital son claras y se reciben en el tiempo adecuado.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Abg. Mg. Juan Fernando Deza Padilla DNI: 47083942

Especialidad del validador (a): Derecho Penal y Procesal Penal.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023


Abg. Juan Fernando Deza Padilla
Magister en Derecho Penal y Procesal Penal
C.I.S.U. N° 1123

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Transformación digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Talento digital													
01	Siento confianza en mi capacidad para utilizar herramientas tecnológicas implementadas por la entidad.				X				X				X	
02	Tengo conocimientos sólidos sobre cómo utilizar las herramientas y tecnologías digitales utilizadas en la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
03	La Corte Superior de Justicia de San Martín, fomenta un ambiente de apertura al cambio y la innovación.				X				X				X	
04	Estoy dispuesto aprender y adaptarme a nuevas tecnologías y herramientas digitales que implemente la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
05	Sé cómo buscar y evaluar información en internet de manera efectiva de los procesos judiciales.				X				X				X	
	Dimensión: Gobierno digital													
01	La Corte Superior de Justicia San Martín utiliza tecnologías digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios digitales.				X				X				X	
02	El sitio web de la Corte superior de Justicia San Martín es fácil de navegar y encontrar la información que necesito.				X				X				X	
03	Existe una plataforma en línea que permite a los ciudadanos acceder y presentar documentos judiciales y revisar información actualizada de sus casos.				X				X				X	
04	La interoperabilidad promueve la colaboración entre instituciones que integran en sistema judicial.				X				X				X	
05	Los usuarios reciben notificaciones electrónicas sobre el estado de sus casos y procedimientos judiciales.				X				X				X	
	Dimensión: Confianza digital													
01	La información y los servicios digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín son confiables.				X				X				X	
02	Siento que, mis datos personales están protegidos cuando los proporciono en línea a la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
03	Considero que la Corte Superior de Justicia San Martín realiza acciones preventivas para mitigar posibles amenazas digitales.				X				X				X	
04	La Corte Superior de Justicia San Martín realiza capacitaciones y actualizaciones sobre amenazas digitales y como prevenirlas.				X				X				X	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín tiene la capacidad de responder eficazmente ante incidentes de seguridad Digital.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Carmela Neyra Cruz DNI: 43921467

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública y Doctora en Derecho.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023



Dra. Carmela Neyra Cruz
REG. CASM N° 534

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Calidad de Servicio													
01	El sitio web de la Corte superior de Justicia de San Martín es fácil de navegar.				X				X				X	
02	La Corte superior de Justicia de San Martín utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios.				X				X				X	
03	Los medios de comunicación digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín, atienden oportunamente las consultas dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X				X				X	
04	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X				X				X	
05	La Corte Superior de Justicia San Martín brinda capacitaciones a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X				X				X	
	Dimensión: Eficiencia del Personal													
01	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, responde de manera oportuna a mis consultas y solicitudes.				X				X				X	
02	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, utiliza eficientemente las tecnologías digitales para acceder a la información necesaria.				X				X				X	
03	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, aprovecha al máximo las funcionalidades de los recursos digitales para realizar el trabajo.				X				X				X	
04	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, cumple con los plazos establecidos para los procedimientos digitales.				X				X				X	
05	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, proporciona instrucciones claras y precisas sobre cómo utilizar los servicios digitales				X				X				X	
	Dimensión: Eficiencia del Servicio													
01	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín permite un proceso más rápido y eficiente de los trámites.				X				X				X	
02	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín minimiza la necesidad de desplazarme físicamente a las instalaciones judiciales para realizar trámites.				X				X				X	
03	La plataforma digital de la Corte superior de Justicia de San Martín ofrece opciones para realizar trámites las 24 horas del día, los 7 días de la semana.				X				X				X	
04	La comunicación electrónica con el personal del distrito judicial es eficiente y resuelve mis consultas o dudas de manera oportuna.				X				X				X	
05	Las notificaciones y actualizaciones del estado de mis trámites a través del sistema digital son claras y se reciben en el tiempo adecuado.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Carmela Neyra Cruz DNI: 43921467

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública y Doctora en Derecho.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dra. Carmela Neyra Cruz
REG. CASM N° 534

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Transformación digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Talento digital													
01	Siento confianza en mi capacidad para utilizar herramientas tecnológicas implementadas por la entidad.				X				X				X	
02	Tengo conocimientos sólidos sobre cómo utilizar las herramientas y tecnologías digitales utilizadas en la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
03	La Corte Superior de Justicia de San Martín, fomenta un ambiente de apertura al cambio y la innovación.				X				X				X	
04	Estoy dispuesto aprender y adaptarme a nuevas tecnologías y herramientas digitales que implemente la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
05	Sé cómo buscar y evaluar información en internet de manera efectiva de los procesos judiciales.				X				X				X	
	Dimensión: Gobierno digital													
01	La Corte Superior de Justicia San Martín utiliza tecnologías digitales para mejorar la accesibilidad de los servicios digitales.				X				X				X	
02	El sitio web de la Corte superior de Justicia San Martín es fácil de navegar y encontrar la información que necesito.				X				X				X	
03	Existe una plataforma en línea que permite a los ciudadanos acceder y presentar documentos judiciales y revisar información actualizada de sus casos.				X				X				X	
04	La interoperabilidad promueve la colaboración entre instituciones que integran en sistema judicial.				X				X				X	
05	Los usuarios reciben notificaciones electrónicas sobre el estado de sus casos y procedimientos judiciales.				X				X				X	
	Dimensión: Confianza digital													
01	La información y los servicios digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín son confiables.				X				X				X	
02	Siento que, mis datos personales están protegidos cuando los proporciono en línea a la Corte Superior de Justicia San Martín.				X				X				X	
03	Considero que la Corte Superior de Justicia San Martín realiza toma acciones preventivas para mitigar posibles amenazas digitales.				X				X				X	
04	La Corte Superior de Justicia San Martín realiza capacitaciones y actualizaciones sobre amenazas digitales y como prevenirlas.				X				X				X	
05	Creo que la Corte Superior de Justicia San Martín tiene la capacidad de responder eficazmente ante incidentes de seguridad Digital.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes, debiendo mejorar en los aspectos ya señalados.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. Melissa Jahaira Pérez Ríos

DNI: 70923421

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023



.....
Econ. Melissa Jahaira Pérez Ríos
Maestra en Gestión Pública

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión: Calidad de Servicio														
01	El sitio web de la Corte superior de Justicia de San Martín es fácil de navegar.				X				X					X
02	La Corte superior de Justicia de San Martín utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios.				X				X					X
03	Los medios de comunicación digitales de la Corte Superior de Justicia San Martín, atienden oportunamente las consultas dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X				X					X
04	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X				X					X
05	La Corte Superior de Justicia San Martín brinda capacitaciones a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X				X					X
Dimensión: Eficiencia del Personal														
01	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, responde de manera oportuna a mis consultas y solicitudes.				X				X					X
02	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, utiliza eficientemente las tecnologías digitales para acceder a la información necesaria.				X				X					X
03	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, aprovecha al máximo las funcionalidades de los recursos digitales para realizar el trabajo.				X				X					X
04	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, cumple con los plazos establecidos para los procedimientos digitales.				X				X					X
05	El personal de la Corte superior de Justicia de San Martín, proporciona instrucciones claras y precisas sobre cómo utilizar los servicios digitales.				X				X					X
Dimensión: Eficiencia del Servicio														
01	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín permite un proceso más rápido y eficiente de los trámites.				X				X					X
02	El sistema digital utilizado en la Corte superior de Justicia de San Martín minimiza la necesidad de desplazarme físicamente a las instalaciones judiciales para realizar trámites.				X				X					X
03	La plataforma digital de la Corte superior de Justicia de San Martín ofrece opciones para realizar trámites las 24 horas del día, los 7 días de la semana.				X				X					X
04	La comunicación electrónica con el personal del distrito judicial es eficiente y resuelve mis consultas o dudas de manera oportuna.				X				X					X
05	Las notificaciones y actualizaciones del estado de mis trámites a través del sistema digital son claras y se reciben en el tiempo adecuado.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. Melissa Jahaira Pérez Ríos

DNI: 70923421

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Econ. Melissa Jahaira Pérez Ríos
Maestra en Gestión Pública

Firma del experto informante

Índice de la V de Ayken

Variable 01: Transformación digital

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V DE AYKEN 0.99

Variable 02: Satisfacción del usuario

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V DE AYKEN 1

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Análisis de confiabilidad de Transformación Digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	153	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	153	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	4,38	,743	153
P2	3,79	,922	153
P3	3,68	,915	153
P4	4,50	,699	153
P5	4,03	1,003	153
P6	3,75	,929	153
P7	3,61	,883	153
P8	3,71	,945	153
P9	3,94	,948	153
P10	3,66	1,136	153
P11	3,90	,954	153
P12	3,76	,965	153
P13	3,50	,988	153
P14	3,33	1,191	153
P15	3,54	,973	153

Análisis de confiabilidad de Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	153	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	153	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	3,81	1,043	153
p2	3,59	1,079	153
p3	3,51	1,083	153
p4	3,48	1,014	153
p5	3,31	1,194	153
p6	3,39	1,107	153
p7	3,47	1,007	153
p8	3,40	1,041	153
p9	3,42	1,018	153
p10	3,46	1,026	153
p11	3,63	,999	153
p12	3,71	1,081	153
p13	3,67	1,174	153
p14	3,59	1,041	153
p15	3,69	,989	153

BASE DE DATOS ESTADÍSTICOS

NÚMERO DE ENCUESTAS	TRANSFORMACION DIGITAL																	TOTAL	
	TALENTO DIGITAL					GOBIERNO DIGITAL					CONFIANZA DIGITAL								
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	SUB TOTAL	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	SUB TOTAL	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5		SUB TOTAL
1	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	105
2	5	3	3	5	4	20	4	4	4	5	5	22	4	5	4	3	4	20	104
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
4	5	4	4	5	3	21	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	98
5	5	4	3	5	4	21	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	3	17	91
6	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	108
7	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	89
8	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18	86
9	4	4	2	4	4	18	2	2	3	3	5	15	5	3	3	3	3	17	83
10	3	4	4	5	5	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	101
11	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	4	21	111
12	5	3	2	5	4	19	2	3	3	3	2	13	4	3	2	2	3	14	78
13	5	2	3	5	3	18	3	2	1	3	5	14	3	3	2	1	3	12	76
14	4	3	4	4	5	20	4	3	3	4	4	18	3	2	3	3	3	14	90
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
16	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23	4	4	3	1	2	14	110
17	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	1	19	4	5	4	3	3	19	105
18	4	3	3	5	4	19	3	3	4	4	2	16	4	4	3	2	3	16	86
19	5	3	3	4	4	19	3	4	5	5	4	21	4	4	3	4	4	19	99
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	102
21	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	3	16	84
22	5	4	5	5	4	23	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	100
23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	1	17	3	3	3	3	3	15	91
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
25	5	3	4	5	3	20	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	108
26	4	4	3	5	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	100
27	5	5	3	4	4	21	4	4	4	5	2	19	4	4	4	4	5	21	101
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
29	4	3	3	4	2	16	3	3	3	5	3	17	5	3	4	4	3	19	85
30	5	5	3	3	1	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	79
31	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	50
32	5	5	3	5	4	22	5	4	4	4	3	20	3	4	3	5	4	19	103
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
34	4	3	3	4	4	18	3	2	4	3	3	15	3	2	2	1	2	10	76
35	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	3	4	4	19	105
36	4	4	4	5	5	22	4	4	4	3	4	19	4	3	3	2	3	15	97

37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	123
38	3	3	2	5	4	17	3	3	3	3	1	13	2	3	3	2	2	12	72
39	5	4	3	5	5	22	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	98
40	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	118
41	5	4	4	5	5	23	4	3	4	5	4	20	4	4	4	2	3	17	103
42	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	4	3	5	22	118
43	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	2	16	4	2	2	4	3	15	97
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	3	21	103
45	4	3	2	3	3	15	2	2	3	3	3	13	2	2	1	1	1	7	63
46	4	3	3	5	1	16	1	1	1	1	2	6	2	2	2	3	3	12	56
47	3	3	3	5	4	18	3	3	2	3	3	14	3	3	2	1	2	11	75
48	4	4	4	4	5	21	4	3	4	5	4	20	2	4	4	3	3	16	98
49	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	121
50	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	3	20	120
51	5	1	4	5	3	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	111
52	4	3	3	5	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	94
53	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	2	16	3	2	2	2	3	12	82
54	3	3	3	4	5	18	5	5	3	4	5	22	4	3	3	4	4	18	98
55	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
56	5	3	5	5	3	21	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	112
57	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	5	22	118
58	5	3	2	3	2	15	3	3	3	2	3	14	2	3	1	1	2	9	67
59	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	122
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
61	5	5	3	4	4	21	3	3	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15	87
62	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	4	17	87
63	5	4	4	5	5	23	3	3	3	5	3	17	3	4	3	3	3	16	96
64	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	78
65	4	3	3	4	4	18	2	2	2	2	2	10	5	5	5	5	5	25	81
66	4	4	2	4	4	18	5	4	4	4	3	20	2	3	3	2	2	12	88
67	3	4	4	5	5	21	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	4	18	92
68	5	5	4	5	4	23	2	2	3	3	5	15	5	4	5	5	5	24	100
69	5	3	2	5	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	3	17	93
70	5	2	3	5	3	18	4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	5	22	102
71	4	3	4	4	5	20	2	3	3	3	2	13	4	2	2	4	3	15	81
72	5	5	5	5	5	25	3	2	1	3	5	14	5	5	4	4	3	21	99
73	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	4	18	3	3	2	1	2	11	97
74	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	2	4	4	3	3	16	114
75	4	3	3	5	4	19	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	109
76	5	3	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	3	3	20	98
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	2	19	5	5	5	5	5	25	103
78	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	84
79	5	4	5	5	4	23	3	3	3	5	3	17	3	2	2	2	3	12	92
80	5	4	4	4	4	21	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	90

81	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	90
82	5	3	4	5	4	21	5	4	4	4	3	20	4	5	4	3	4	20	102
83	4	4	3	5	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	107
84	5	5	3	4	4	21	3	2	4	3	3	15	4	4	4	4	4	20	92
85	3	3	3	3	3	15	4	4	5	5	4	22	3	4	4	3	3	17	91
86	4	3	3	4	2	16	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	96
87	5	5	3	3	1	17	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17	101
88	2	2	1	2	2	9	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	56
89	5	5	3	5	4	22	3	3	3	3	4	16	5	3	3	3	3	17	93
90	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	103
91	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	4	18	5	5	4	3	4	21	93
92	4	4	4	5	4	21	3	3	3	3	4	16	4	3	2	2	3	14	88
93	4	4	4	5	5	22	2	2	3	3	5	15	3	3	2	1	3	12	86
94	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19	3	2	3	3	3	14	102
95	3	3	2	5	4	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	99
96	5	4	3	5	5	22	4	4	4	5	2	19	4	4	3	1	2	14	96
97	5	4	5	5	5	24	3	3	3	3	3	15	4	5	4	3	3	19	97
98	5	4	4	5	5	23	3	3	3	5	3	17	4	4	3	2	3	16	96
99	5	5	4	5	5	24	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	97
100	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	90
101	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	3	20	4	4	3	2	3	16	96
102	4	3	2	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	90
103	4	3	3	5	1	16	3	2	4	3	3	15	3	3	3	3	3	15	77
104	3	3	3	5	4	18	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	105
105	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	4	22	102
106	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	5	24	4	4	4	3	3	18	112
107	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	1	13	4	4	4	4	5	21	97
108	5	1	4	5	3	18	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	87
109	4	3	3	5	4	19	5	5	4	4	5	23	5	3	4	4	3	19	103
110	4	3	4	4	4	19	4	3	4	5	4	20	3	3	3	3	3	15	93
111	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	4	24	2	2	2	2	2	10	94
112	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	2	16	3	4	3	5	4	19	91
113	5	3	5	5	3	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	104
114	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	3	2	2	1	2	10	108
115	5	4	4	5	5	23	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	101
116	5	5	4	5	5	24	3	3	3	3	4	16	4	3	3	2	3	15	95
117	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	117
118	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	2	3	3	2	2	12	88
119	4	3	2	4	3	16	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	4	18	82
120	4	3	3	5	1	16	2	2	3	3	5	15	5	4	5	5	5	24	86
121	3	3	3	5	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	3	17	91
122	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	5	22	108
123	5	4	5	5	4	23	2	3	3	3	2	13	4	2	2	4	3	15	87
124	5	5	5	5	5	25	3	2	1	3	5	14	5	5	4	4	3	21	99

125	5	1	4	5	3	18	4	3	3	4	4	18	2	2	1	1	1	7	79
126	4	3	3	5	4	19	5	5	5	5	5	25	2	2	2	3	3	12	100
127	4	3	4	4	4	19	5	3	5	5	5	23	3	3	2	1	2	11	95
128	3	3	3	4	5	18	5	4	4	5	1	19	2	4	4	3	3	16	90
129	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	2	16	5	5	5	5	5	25	97
130	5	3	5	5	3	21	3	4	5	5	4	21	5	5	4	3	3	20	104
131	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	115
132	5	4	5	5	4	23	3	2	1	3	5	14	3	4	3	3	3	16	90
133	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	4	18	3	2	2	2	3	12	90
134	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	4	18	118
135	5	3	4	5	4	21	5	3	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	108
136	4	4	3	5	5	21	5	4	4	5	1	19	5	5	4	5	5	24	104
137	5	5	3	4	4	21	3	3	4	4	2	16	5	4	4	4	5	22	96
138	3	3	3	3	3	15	3	4	5	5	4	21	3	3	3	3	3	15	87
139	4	3	3	4	2	16	4	4	4	5	4	21	5	3	4	4	3	19	93
140	3	3	2	2	1	11	3	2	1	3	3	12	3	2	2	1	3	11	57
141	2	2	2	2	2	10	3	4	3	2	3	15	2	2	2	2	2	10	60
142	5	5	3	5	4	22	4	4	4	4	1	17	4	4	3	5	4	20	98
143	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	110
144	4	3	3	4	4	18	4	4	5	5	5	23	3	2	2	1	2	10	92
145	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	101
146	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	2	19	5	5	5	5	5	25	107
147	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	2	12	92
148	3	3	2	5	4	17	3	3	3	5	3	17	4	4	3	5	4	20	88
149	5	4	3	5	5	22	3	3	3	3	3	15	5	4	5	5	5	24	98
150	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	3	17	93
151	4	4	2	4	4	18	4	3	3	4	2	16	4	4	4	4	4	20	88
152	3	4	4	5	5	21	5	5	3	4	5	22	3	4	4	3	3	17	103
153	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	106

NÚMERO DE ENCUESTAS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																	TOTAL	
	CALIDAD DE SERVICIO						EFICIENCIA DEL PERSONAL					EFICIENCIA DEL SERVICIO							
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	SUB TOTAL	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	SUB TOTAL	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5		SUB TOTAL
1	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	4	22	106
2	4	4	4	4	2	18	3	2	2	3	4	14	3	4	3	3	4	17	81
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	99
5	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	4	3	3	16	68
6	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	5	23	3	5	5	5	5	23	115
7	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	88
8	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	18	4	2	3	4	3	16	90
9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
10	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	102
11	4	4	5	4	3	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21	105
12	3	2	3	2	2	12	4	3	3	3	2	15	1	2	2	4	2	11	65
13	3	3	3	3	1	13	3	3	3	5	3	17	4	1	1	2	3	11	71
14	4	4	3	3	2	16	1	2	3	3	3	12	3	4	5	2	4	18	74
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
16	4	2	3	3	1	13	3	3	2	2	3	13	3	5	5	2	2	17	69
17	4	5	4	4	3	20	2	4	3	3	4	16	4	5	5	4	4	22	94
18	4	3	4	3	4	18	3	3	2	3	3	14	3	3	4	3	3	16	80
19	5	4	4	4	3	20	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	88
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	103
21	3	4	2	3	2	14	3	2	3	4	3	15	4	3	3	2	3	15	73
22	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	84
23	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	61
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
26	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	93
27	5	4	4	2	2	17	3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	4	18	88
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
29	3	3	2	2	1	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	50
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
31	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	50
32	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	5	5	20	86
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
34	3	3	1	2	1	10	2	3	2	1	2	10	2	3	3	2	3	13	53
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
36	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	2	16	3	4	4	3	3	17	79
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
38	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	65
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	98

40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
41	2	3	3	3	3	14	4	4	5	3	3	19	4	3	3	3	3	16	82
42	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	22	108
43	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	4	2	4	4	17	87
44	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	5	5	3	5	22	92
45	2	1	1	2	2	8	1	1	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	51
46	2	3	3	2	2	12	3	2	3	1	1	10	2	2	2	2	2	10	54
47	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	54
48	4	3	5	4	4	20	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	4	20	94
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	123
50	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	113
51	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	22	114
52	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	95
53	2	3	2	2	2	11	2	1	1	2	2	8	3	3	3	2	3	14	52
54	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	119
55	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
56	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	125
57	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	123
58	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	3	1	3	3	12	64
59	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	115
60	5	5	3	4	2	19	3	4	3	4	4	18	5	3	5	4	5	22	96
61	4	3	2	3	3	15	3	2	2	1	1	9	2	3	4	3	3	15	63
62	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	78
63	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	3	13	5	5	4	4	4	22	72
64	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	2	13	3	3	1	2	2	11	59
65	4	3	5	4	4	20	3	3	2	3	3	14	4	5	5	3	5	22	90
66	5	5	5	5	5	25	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	102
67	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	111
68	5	5	4	4	5	23	3	2	3	4	3	15	4	3	3	3	3	16	92
69	2	2	3	2	3	12	1	3	2	2	2	10	2	3	2	3	3	13	57
70	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	3	4	2	4	4	17	101
71	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	2	15	4	5	5	3	5	22	102
72	5	5	4	5	5	24	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	3	15	97
73	2	3	3	3	3	14	1	2	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	62
74	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	4	22	114
75	4	3	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	3	4	3	3	4	17	75
76	4	3	3	3	3	16	2	4	3	3	4	16	5	5	5	5	5	25	89
77	2	1	1	2	2	8	3	3	2	3	3	14	4	4	5	4	4	21	65
78	2	3	3	2	2	12	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	72
79	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	5	24	102
80	5	5	5	5	5	25	3	2	3	4	3	15	4	4	4	4	4	20	100
81	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	2	3	4	3	16	84
82	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	2	10	60
83	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	116

84	4	4	3	3	3	17	3	3	2	2	3	13	4	4	4	5	4	21	81
85	4	4	4	3	4	19	2	4	3	3	4	16	1	2	2	4	2	11	81
86	2	2	2	2	3	11	3	3	2	3	3	14	4	1	1	2	3	11	61
87	5	4	4	4	4	21	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	94
88	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	107
89	3	2	3	2	2	12	3	2	3	4	3	15	4	3	3	3	3	16	70
90	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	4	22	78
91	4	4	3	3	3	17	5	5	4	4	4	22	3	4	2	4	4	17	95
92	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	2	15	4	5	5	3	5	22	102
93	4	2	3	3	1	13	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	3	15	75
94	4	5	4	4	3	20	1	2	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	74
95	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	106
96	5	4	4	4	3	20	3	3	2	2	3	13	5	5	5	5	5	25	91
97	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	88
98	3	4	2	3	2	14	3	3	2	3	3	14	5	5	4	4	4	22	78
99	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	2	4	4	17	83
100	3	3	2	3	2	13	4	4	4	4	5	21	4	5	5	3	5	22	90
101	5	5	5	5	5	25	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	91
102	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	108
103	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	4	16	3	4	2	4	4	17	85
104	5	4	4	2	2	17	3	4	3	4	4	18	4	5	5	3	5	22	92
105	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	65
106	3	3	2	2	1	11	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	72
107	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	94
108	2	2	2	2	2	10	4	3	3	3	2	15	4	4	5	5	4	22	72
109	4	4	3	4	3	18	3	3	3	5	3	17	3	4	3	3	4	17	87
110	4	4	4	4	4	20	1	2	3	3	3	12	5	5	5	5	5	25	89
111	3	3	1	2	1	10	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21	91
112	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	3	13	3	3	4	3	3	16	82
113	3	3	3	4	3	16	2	4	3	3	4	16	4	5	5	5	5	24	88
114	5	5	5	5	5	25	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	4	20	98
115	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	3	16	4	2	3	4	3	16	68
116	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	2	2	2	2	2	10	92
117	5	5	5	5	5	25	3	2	3	4	3	15	4	4	4	4	4	20	100
118	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	5	4	21	79
119	5	5	4	4	4	22	2	3	2	3	2	12	1	2	2	4	2	11	79
120	4	3	3	3	3	16	5	5	5	5	5	25	4	1	1	2	3	11	93
121	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	5	2	4	18	90
122	2	1	1	2	2	8	3	4	4	3	4	18	5	5	5	5	5	25	77
123	2	3	3	2	2	12	3	4	4	4	3	18	3	5	5	2	2	17	77
124	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	67
125	4	3	5	4	4	20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	70
126	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	4	3	3	5	5	20	100
127	5	5	4	4	4	22	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	84

128	5	5	4	4	5	23	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	3	13	87
129	5	3	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	96
130	2	3	2	2	2	11	2	3	2	1	2	10	3	4	4	3	3	17	59
131	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	111
132	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	2	16	3	3	3	3	3	15	87
133	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	120
134	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	105
135	5	4	4	5	5	23	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	98
136	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	112
137	5	5	5	5	5	25	4	4	5	3	3	19	3	4	2	4	4	17	105
138	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21	4	1	1	2	3	11	103
139	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19	3	4	5	2	4	18	84
140	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	5	25	107
141	4	3	3	3	3	16	1	1	2	3	3	10	3	5	5	2	2	17	69
142	4	3	3	3	3	16	3	2	3	1	1	10	4	4	5	5	4	22	74
143	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	4	17	53
144	2	3	3	2	3	13	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	5	25	87
145	4	3	3	3	3	16	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21	99
146	2	1	1	2	2	8	5	4	4	5	4	22	3	3	4	3	3	16	76
147	2	3	3	2	2	12	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24	94
148	3	2	2	2	2	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	82
149	4	3	5	4	4	20	2	1	1	2	2	8	4	2	3	4	3	16	72
150	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	110
151	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
152	5	5	4	4	5	23	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	4	21	111
153	4	3	3	3	3	16	4	5	5	4	5	23	1	2	2	4	2	11	89

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20542260476
Corte Superior de Justicia de San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Angeles Bachet Walter Francisco	DNI: 06711118

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Fany Edith Tiglla Ruiz	DNI: 70294131

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Moyobamba, 27 de octubre de 2023. **CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN**

Firma: 
WALTER F. ANGELES BACHET
PRESIDENTE
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.